

# van Santen

Dienstenwijzer Van Santen Verzekeringen

## A. Inleiding

Geachte cliënt,

1. De overheid en de verzekeringsbedrijfstak hecht aan goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Op 1 januari 2006 is de Wet financiële dienstverlening (Wfd) in werking getreden en deze is op 1 januari 2007 opgegaan in de Wet op het financieel toezicht (Wft). Deze wet eist dat de consument voorafgaand aan het totstandkomen van een overeenkomst informatie krijgt over onder andere de aard van de dienstverlening die de financiële dienstverlener (wij) biedt. In deze dienstenwijzer vindt u informatie over de diensten die wij u (kunnen) verlenen.
2. In het kader van de Wet financieel toezicht moeten wij u informeren over onze belangrijkste kenmerken. Deze dienstenwijzer strekt mede daartoe.

## B. Wie zijn wij?

1. Wij zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd moeten worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.
2. Naast deze advisering verzorgen wij ook de contacten tussen u en de aanbieders waar de financiële diensten zijn ondergebracht.

## C. Onze diensten

### C.1 Algemeen

Wij kunnen bemiddelen en adviseren op het gebied van:

1. Consumptieve kredieten. Dit zijn geldleningen op basis van uw inkomen.
2. Hypothecaire kredieten. Onze doelstelling hierbij is ervoor te zorgen dat de financiering voor de aankoop van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden.
3. Sparen. U kunt hierbij denken aan spaar- en beleggingsrekeningen, bijvoorbeeld via internet.
4. Levensverzekeringen. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u vermogen opbouwt voor een aanvullend pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een schuld of andere toekomstige zaken. Voorbeelden hiervan zijn: koopsompolissen, studieverzekeringen, gemengde verzekeringen in combinatie met een hypotheek of financiering.
6. Schadeverzekeringen. Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt voor het geval dat u bijvoorbeeld ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken, uw bagage tijdens een vakantie zoek raakt, u een aanrijding met uw auto krijgt, er brand uitbreekt in uw huis etc. U kunt hierbij onder andere denken aan ziektekostenverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, reisverzekeringen, autoverzekeringen en brandverzekeringen.

Daarnaast kunnen wij u van dienst zijn op terreinen die meerdere van bovengenoemde adviesgebieden overschrijden, te denken valt aan:

7. Financiële planning. Dit houdt in dat wij u inzage geven in uw financiële situatie nu en in de toekomst. In de mate waarin u dat wenselijk acht, kunnen wij u vervolgens adviseren over financiële producten om uw inkomsten veilig te stellen c.q. te doen toenemen.
8. Employee en personal benefits. Dit zijn collectieve regelingen welke via de werkgever worden afgesloten. U kunt denken aan pensioenen, aanvulling op arbeidsongeschiktheid of ziektekosten.

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld (zie [www.cbppweb.nl](http://www.cbppweb.nl)).

## **C.2 Schadeverzekeringen**

Indien u ons inschakelt op het gebied van deze verzekeringen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij maken op basis van door u verstrekte gegevens een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.
2. Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
3. Wij geven u tips en adviezen zodat u de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal kunt verminderen en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen.
4. Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.
5. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
6. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
7. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
8. Indien noodzakelijk en gewenst besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Soms duurt de acceptatie enige dagen. Soms moet eerst aanvullende informatie worden verstrekt. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
9. In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van de verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.
10. Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
11. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
12. Wij houden uw portefeuille actueel.
13. Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
14. Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij die maatregelen namens u treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering.

## **C.3 Levensverzekeringen**

Indien u ons op het gebied van levensverzekeringen inschakelt, kunt u van ons indien u dat wenst de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al hebt. Desgewenst onderzoeken wij tevens welke voorzieningen u al hebt getroffen voor uw pensioen.
2. Wij onderzoeken vervolgens met u welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen.
3. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die op dit moment gelden.
4. Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden. Hierbij geven wij u ook informatie over de kosten en het te verwachten rendement, zoals door de financiële instelling verstrekt, in relatie tot het risico dat u mogelijk loopt.
5. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
6. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
7. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
8. Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.
9. Net als bij schadeverzekeringen besteden wij voor zover mogelijk en gewenst aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsmaatschappij de verzekering accepteert. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.

10. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
11. Wij houden uw portefeuille actueel.
12. Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen van algemene aard voordoen, informeren wij onze relaties over deze wijzigingen. Indien relaties daar prijs op stellen gaan wij na in welke mate deze wijzigingen specifiek van belang zijn voor hun individuele situatie.
13. Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaarpremies namens onze relaties door verzekeringsmaatschappijen worden belegd, begeleiden wij op uw verzoek de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
14. Een levensverzekering sluit u voor een langere periode. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. In een dergelijke situatie geven wij u inzicht in de fiscale en financiële consequenties van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.
15. Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of veranderen van werkgever.
16. Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering het best kan geschieden en indien gewenst de mogelijkheden van herbelegging.
17. Wij toetsen de uitkering aan de hand van de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden.
18. Indien recht op een uitkering ontstaat door overlijden van de verzekerde zullen wij namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

#### **C.4 Hypotheken en Consumptief krediet**

Een kredietverlener heeft de plicht om informatie in te winnen voorafgaande aan de totstandkoming van de kredietovereenkomst over de financiële positie van de consument:

- Informatie over de financiële positie:
  - inkomsten : bron en hoogte van de inkomsten of relevante derden;
  - bepaalde vaste uitgaven : huur, hypotheek, alimentatie, ziektekosten etc.

Daarnaast moet hij beoordelen - ter voorkoming van overkreditering van de consument – of het aangaan van de kredietovereenkomst verantwoord is. Is dit niet verantwoord – gezien de financiële positie – dan moet kredietverstrekker ‘nee’ verkopen.

Indien u ons op het gebied van hypotheken inschakelt, kunt u van ons indien u dat wenst de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al hebt. Desgewenst onderzoeken wij tevens welke voorzieningen u al hebt getroffen voor uw pensioen.
2. Wij onderzoeken vervolgens met u welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen.
3. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
4. Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden. Hierbij geven wij u ook informatie over de kosten en het te verwachten rendement, zoals door de financiële instelling verstrekt, in relatie tot het risico dat u mogelijk loopt.
5. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
6. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
7. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
8. Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.
9. Net als bij schadeverzekeringen besteden wij voor zover noodzakelijk en gewenst aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsmaatschappij de verzekering accepteert. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.

10. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier
11. Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.
12. Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen van algemene aard voordoen, informeren wij onze relaties over deze wijzigingen. Indien relaties daar prijs op stellen gaan wij na in welke mate deze wijzigingen specifiek van belang zijn voor hun individuele situatie.
13. Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaarpremies namens onze relaties door verzekeringsmaatschappijen worden belegd, begeleiden wij op uw verzoek de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
14. Een levensverzekering sluit u voor een langere periode. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. In een dergelijke situatie geven wij u inzicht in de fiscale en financiële consequenties van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.
15. Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of veranderen van baan.
16. Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering het best kan geschieden en indien gewenst de mogelijkheden van herbelegging.
17. Wij toetsen de uitkering aan de hand van de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden.
18. Indien recht op een uitkering ontstaat door overlijden van de verzekerde zullen wij namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

#### **C.5 Sparen (bancaire producten)**

Indien u ons op het gebied van bancaire producten inschakelt, kunt u van ons, indien u dat wenst, de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij inventariseren en onderzoeken welke bancaire producten u al hebt. Tevens onderzoeken wij op welke wijze u uw vermogen hebt opgebouwd.
2. Wij onderzoeken vervolgens welke risico's hieraan verbonden zijn en welke risico's u wilt lopen.
3. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
4. Indien u advies vraagt omtrent spaarrekeningen, informeren wij u omtrent de condities van spaarrekeningen.
5. Wij geven u informatie over de verschillen in voorwaarden van de producten.
6. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een rekening
7. Wij controleren met u of de aanvraag van een rekening correct en volledig is opgesteld.
8. In een later stadium controleren wij of de rekening die u van de bank ontvangt conform de aanvraag is.
9. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
10. Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaargelden namens onze relaties door een bank worden belegd, dan begeleiden wij de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
11. Indien de datum waarop een belegging tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering kan geschieden evenals indien gewenst de mogelijkheden van herbeleggen.
12. Wij controleren of de hoogte van de uitkering correct is, gelet op de voorwaarden zoals die voor u gelden.
13. Indien recht op uitkering ontstaat door overlijden zullen wij namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de bank in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

## D. Wat verwachten wij van u?

1. U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden en/of de wet de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.
3. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.
4. Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.
5. Wij onderhouden alle contacten met de aanbieders. In het geval u zelf in contact wilt staan met de aanbieder, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de aanbieder.
6. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

## E. Onze bereikbaarheid

1. Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:
2. U kunt ons als volgt bereiken:  
van Santen Verzekeringen B.V.  
Postadres Postbus 55 2900 AB Capelle aan den IJssel  
Bezoekadres Bermweg 312-314 2906 LH Capelle aan den IJssel  
Telefoon 010 – 284 41 41  
Fax 010 – 450 98 31  
E-mail [info@vansanten.nl](mailto:info@vansanten.nl)
2. van Santen Verzekeringen is op werkdagen geopend van 8.30 tot en met 17.00 uur.
3. Voor afspraken buiten kantooruren kunt u ons bellen.
4. Bij spoed, kunt u ons bereiken via telefoonnummer 010 – 284 75 53 (mevrouw de Koning), ingeval van een ingrijpende schade kunt u ons bereiken via telefoonnummer 010 – 479 03 10 (de heer de Jong).

## F. De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd.

### F.1 Incasso door van Santen Verzekeringen

1. Indien wij u laten weten dat de door u verschuldigde premie door ons namens de verzekeringsmaatschappij bij u geïncasseerd zal worden, kunt u kiezen voor een aantal wijzen van betaling
  - a) zenden van een nota met betaling door u per bank of giro;
  - b) automatische afschrijving van bank of giro, etc..
2. U kunt ons machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten afschrijven.
3. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
4. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
5. Premies worden in principe per jaar betaald.
6. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
7. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen kosten en/of een opslag voor.
8. Als u eenmaal uw premie aan ons hebt betaald, dan hoeft u niet meer aan de verzekeraar te betalen. Daar zorgen wij immers voor.
9. Als uw premie belegd wordt in aandelen, vermeldt de verzekeringsmaatschappij altijd tegen welke koers dat gebeurt. Wij stellen u hiervan dan op de hoogte.

## **F.2 Incasso door verzekeraar**

1. U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten afschrijven.
2. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
3. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
4. Premies worden in principe per jaar betaald.
5. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
6. Als u vragen hebt over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.
7. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen kosten en/of een opslag voor.

## **F.3 Afspraken rondom premiebetaling**

1. Het is belangrijk dat u de premie tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaalt kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.
2. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat wij gezamenlijk naar een oplossing kunnen zoeken.
3. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

## **G. Onze relatie met verzekeraars**

1. Wij hebben geen banden of productieverplichtingen met verzekeraars, wij zijn onafhankelijk! Hierdoor zijn wij vrij in de keuze van onze aanbieders.
2. Nederland telt honderden verzekeringsmaatschappijen. Het is niet mogelijk om voor elke verzekering of financiële dienst bij al deze instellingen offertes op te vragen. Periodiek selecteren wij daarom die instellingen die naar ons oordeel een goede prijs/prestatieverhouding hebben. Daarnaast houden wij dagelijks de ontwikkelingen en trends in de markt in de gaten zodat wij hier direct op in kunnen spelen.  
Hierbij letten wij op de kwaliteit van de polisvoorwaarden en de premie. Maar ook op de wijze en snelheid waarmee de maatschappij schades afwikkelt. En natuurlijk dient iedere maatschappij waar wij zaken mee doen onder toezicht te staan van De Nederlandsche Bank.  
Indien wij een advies geven over een te sluiten verzekering of andere financiële dienst, selecteren wij binnen deze groep van instellingen dié verzekering of financiële dienst die aansluit bij de wensen van de cliënt die ons advies vraagt.  
De lijst van maatschappijen die wij thans in onze adviezen betrekken is op aanvraag beschikbaar.
3. Wij treden op als gevolmachtigd agent voor:
  - ARAG-Nederland Algemene Rechtsbijstand Verzekering Mij NV;
  - Delta Lloyd Schadeverzekering NV;
  - Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Mij NV.
  - Monuta Verzekeringen N.V.
  - Reaal Schadeverzekering N.V.
  - Generali Schadeverzekering N.V.

## H. Hoe worden wij beloond?

### H.1 Beloning

Als klant betaalt u voor onze dienstverlening. Deze wijze van vergoeding noemen wij directe beloning. Aan het begin van onze werkzaamheden zullen wij u op basis van uw wensen adviseren welk beloningssysteem voor uw situatie passend is. Hieronder staan de verschillende mogelijkheden:

Vergoedingen op basis van declaratie

Wij werken voornamelijk op basis van vaste bedrag. Indien u onderhoud wenst voor uw hypotheek of oudedagsvoorziening, dan werken wij op basis van een uurtarief. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uur dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

Vergoedingen op basis van een vast bedrag

U kunt er ook voor kiezen om voor onze dienstverlening te betalen met een vast vooraf afgesproken tarief. De hoogte van het uiteindelijke tarief is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit en het aantal uur dat wij daarvoor nodig hebben. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd. Een indicatie van de hoogte van het vaste tarief per productcategorie treft u op de volgende pagina aan.

Vergoedingen op basis van beheer

De vergoeding voor ons beheer bestaat uit een vaste vergoeding per maand en geldt vanaf het tweede jaar. Tijdens het advies zal u uitleg krijgen wat het beheer inhoudt.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar ons dienstverleningsdocument. Dit document is te downloaden op onze website.

### H.2 Beloning op basis van declaratie

1. Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u hebben overlegd.
2. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn.
3. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.
4. Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten.
5. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

## I. Onze kwaliteit

1. Onze organisatie beschikt over een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten op naam van Santen Verzekeringen onder nummer: 12012439. Een dergelijke vergunning is een wettelijke verplichting om te kunnen adviseren en/of bemiddelen in financiële diensten.
2. Wij staan ingeschreven in het register van de Kamer voor Koophandel te Rotterdam onder nummer 24321268.
3. Wij zijn aangesloten bij de Nederlandse vereniging van assurantieadviseurs en financiële dienstverleners (NVA).
4. Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij een organisatie die van haar leden een bepaalde kwaliteitsnorm eist. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.
5. van Santen Verzekeringen heeft een inschrijving bij de Autoriteit Financiële Markten om als cliëntenremisier op te treden.
6. Medewerkers van ons kantoor zijn in het bezit van de hoogste algemene diploma's op het gebied van verzekeren, daarnaast beschikken wij over specifieke diploma's op het gebied van hypotheek.
7. Onze assurantieadviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.
8. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
9. Op onze dienstverlening is Nederlands recht van toepassing.



## J. Beëindiging relatie

1. U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze.
2. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

## K. Klachten?

1. Als u een klacht hebt over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.
2. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op.
3. Alle klachten worden door de directie behandeld.
4. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij een onafhankelijk klachteninstituut:

### Inzake schade- en levensverzekeringen:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD),

Postbus 93560, 2509 AN Den Haag,

Telefoon: (070) 333 89 99,

Fax: (070) 333 89 00,

E-mail: [info@klachteninstituut.nl](mailto:info@klachteninstituut.nl)

Internet: [www.klachteninstituut.nl](http://www.klachteninstituut.nl)

### Inzake hypotheek:

Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

Postbus 1321, 1000 BH Amsterdam

Telefoon: (020) 428 95 73

Fax: (020) 428 95 74

E-mail: [bureau@seh.nl](mailto:bureau@seh.nl)

Internet: [www.seh.nl](http://www.seh.nl)

U kunt ook kijken op [www.financieleklacht.nl](http://www.financieleklacht.nl). Op deze website zijn de klachteninstututen uit de financiële dienstverlening gebundeld. Men streeft ernaar om binnen korte tijd te komen tot één overkoepeld klachteninstituut voor de gehele financiële dienstverlening.

5. U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.