

# **DIENSTVERLENINGSDOCUMENT**

**KOK ASSURANTIËN B.V.**

## Inleiding

Dit document wordt uitgereikt in verband met advisering van een impactvol of complex financieel product, als bedoeld in de Wet Financieel Toezicht (WFT) 2009.

Op onze dienstverlening is deze wet van toepassing. Eén van de eisen uit deze wet is dat wij u voorafgaand aan onze dienstverlening informeren over onze dienstverlening en onze beloning. Het spreekt voor zich dat wij dat graag doen.

Voor een goede dienstverlening moeten wij ons in uw persoonlijke omstandigheden verdiepen. Daarnaast is van essentieel belang dat wij goed op de hoogte zijn van het productaanbod in de markt en de wet- en regelgeving. Dit vraagt van ons een behoorlijke, maar noodzakelijke inspanning. Wij maken daarom ook graag inzichtelijk welke werkzaamheden wij voor u verrichten en hoe wij daarvoor worden beloond.

## Wie zijn wij?

### *Naam en adresgegevens*

Kok Assurantiën B.V.  
Westblaak 196  
3012 KN Rotterdam  
Postbus 410  
3000 AK Rotterdam  
KvK Regio Rotterdam nummer 24186147

### *Bereikbaarheid*

U kunt ons op veel manieren bereiken:  
Telefoon: 010 – 4018501  
Fax: 010 – 4143953  
E-mail: [info@assurantien.com](mailto:info@assurantien.com)  
Internet: [www.assurantien.com](http://www.assurantien.com)

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 08:30 tot 17:00 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoorijden maken.

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Wij horen graag uw voorkeuren.

### *Internet*

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga naar [www.assurantien.com](http://www.assurantien.com) en [www.kokfinancieeladvies.nl](http://www.kokfinancieeladvies.nl)

### *Lidmaatschappen en registraties*

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- AFM
- Adfiz
- NVGA
- RMiA
- FFP
- SKFD
- Kifid

## **Autoriteit Financiële Markten (AFM)**

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor, onder nummer 12006355, een vergunning verleend om te bemiddelen en adviseren op de volgende gebieden:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypothecaire kredieten
- Consumptieve kredieten
- Betaal- en spaarrekeningen
- Elektronisch geld
- Adviseren in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen
- Gevolmachtigd agent schadeverzekeringen

### **Adfiz**

Ons kantoor is lid van Adfiz. Adfiz is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantieadviseurs. De bij Adfiz aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders.

### **Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven (NVGA)**

Ons kantoor is lid van de NVGA.

De vereniging behartigt de belangen van gevolmachtigde assurantiebedrijven.

De NVGA geeft hoge prioriteit aan de kwaliteitsverbetering van de gevolmachtigde assurantiebedrijven.

### **Registermakelaar in Assurantiën (RMiA)**

Doelstelling van de erkenningsregeling RMiA is het in stand houden en bevorderen van de vakbekwaamheid en integriteit van de makelaar in assurantiën. De titel RMiA maakt duidelijk dat de persoon in kwestie bewezen vakbekwaamheid heeft verworven op een niveau, dat boven het wettelijk vereiste niveau ligt.

### **Federatie Financieel Planners (FFP)**

Ons kantoor telt twee Financieel planners die zijn aangesloten bij de Federatie Financieel Planners (FFP) en zich daarmee onderscheiden door integriteit, kwaliteit, deskundigheid en ervaring.

### **Keurmerk Financiële Dienstverlening (SKFD)**

Het Keurmerk Financiële Dienstverlening is het bewijs van de kwaliteit van een financieel dienstverlener.

Het betekent dat ons kantoor aan hoge eisen voldoet. Hogere eisen dan de Wet op het financieel toezicht verplicht, vooral op het gebied van deskundigheid en klanttevredenheid.

### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.003514.

Wij zijn een ongebonden selectieve bemiddelaar. Dat wil zeggen dat wij met geen enkele aanbieder productieafspraken hebben, maar toch niet met alle aanbieders zaken doen. Periodiek beoordelen wij de producten van aanbieders in verhouding tot de prijs en de kwaliteit van het product en de dienstverlening. Op basis van deze beoordeling maken wij een selectie van de aanbieders welke wij in onze adviezen betrekken. Op verzoek verstrekken wij u graag een overzicht van de aanbieders welke wij momenteel in onze adviezen betrekken. Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeraar, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

### **Welke diensten verrichten wij?**

Om tot het advies te komen dat zo volledig mogelijk is afgestemd op uw persoonlijke omstandigheden, hanteren wij de volgende werkwijze:

#### **1. Intake**

Voorafgaand aan het adviestraject houden wij een intakegesprek. U geeft aan waaruit uw adviesvraag bestaat en wij geven een indicatie van onze werkzaamheden die hiervoor benodigd zijn en onze beloning daarvoor. Het intakegesprek zelf is altijd gratis.

#### **2. Inventariseren**

Als u akkoord bent met onze werkwijze en onze beloning, gaan wij over tot het inventariseren van uw persoonlijke omstandigheden en uw wensen. Wij kijken niet alleen naar uw huidige omstandigheden, maar ook naar de omstandigheden gedurende de looptijd van het financiële product en op het moment dat het financiële product afloopt of tot uitkering komt. Voor deze inventarisatie zullen wij in veel gevallen een klantprofiel gebruiken. Hierbij is het van belang dat u zoveel mogelijk relevante informatie verzamelt en beschikbaar heeft tijdens ons adviesgesprek en dat u ons eerlijk informeert. Vervolgens gaan wij na welke prioriteiten u heeft ten aanzien van uw doelstellingen. Tenslotte zullen wij u, op basis van de ontvangen informatie, informeren over de oplossingsrichtingen en de daarbij behorende productkeuzes. Wij gaan hierbij na of u zich bewust bent van de gehanteerde uitgangspunten en de door u gemaakte keuzes.

#### **3. Analyseren**

De onder punt 2 verzamelde informatie hanteren wij - voor zover relevant - als uitgangspunt voor ons advies. Wij maken een vertaling van deze informatie naar een oplossingsrichting en zoeken hierbij producten die - naar onze mening - aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden, uw risicobereidheid en uw doelstellingen. Hierbij is het voor u wel van belang om te weten dat wij niet met alle aanbieders zaken doen. Wij maken periodiek een selectie uit die aanbieders die naar onze mening de producten hebben met de beste prijs/kwaliteitverhouding en een goede dienstverlening.

#### **4. Adviseren**

Hierna presenteren wij aan u de mogelijkheden voorzien van de voor- en de nadelen per product. Wij gaan na of wij de uitgangspunten, in uw ogen, op een passende wijze hebben vertaald. Tevens gaan wij na of u zich bewust bent van de gemaakte keuzes en de financiële consequenties van het geadviseerde product.

In ons advies zullen wij altijd aangeven waarom wij voor een bepaalde oplossing hebben gekozen. Hierbij maken wij een vertaling van de relevante punten uit het klantprofiel naar het geadviseerde product.

#### **5. Bemiddelen**

Als u zich kunt vinden in het door ons geadviseerde product dan kunnen wij bemiddelen in de totstandkoming van de overeenkomst tussen u en de aanbieder van het product. Wij zullen dit traject actief begeleiden en nagaan of het door de aanbieder afgegeven product overeenstemt met hetgeen wij hebben geadviseerd.

Indien u afwijkt van ons advies, zullen wij u daar altijd schriftelijk op wijzen en u op de hoogte brengen van de consequenties van deze afwijking. Afhankelijk van de mate van afwijking kunnen wij nog wel bemiddelen in de totstandkoming van de overeenkomst.

#### **6. Nazorg**

Als u er prijs op stelt kunnen wij u ook gedurende de looptijd van het financiële product van dienst blijven.

Wij zullen u dan, samen met de aanbieder, op de hoogte houden van relevante wijzigingen in het product of de wet- en regelgeving. En niet onbelangrijk, u kunt altijd bij ons terecht met uw vragen omtrent het product.

De tijd die wij aan een advies moeten besteden is geheel afhankelijk van het soort product en uw persoonlijke omstandigheden. Naast de gesprekken met u moet u denken aan:

- het verzamelen van informatie;
- het analyseren van de informatie;
- het opmaken/opvragen van offertes;
- het opstellen van een advies;
- het bijhouden van ons adviesdossier;
- het controleren van het adviesdossier (vier-ogen-principe);
- het overleggen met aanbieders;
- het bewaken van het bemiddelingstraject;
- het controleren van het uiteindelijke product.

#### **Hoe beloont u ons?**

Er zijn verschillende mogelijkheden om ons te belonen voor onze werkzaamheden:

1. Wij ontvangen van de aanbieders waar uw product is gesloten provisie die een onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening is gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.
2. Wij ontvangen een beloning van u, die wordt vastgesteld op basis van een uurtarief dat wij vooraf met u zijn overeengekomen. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken wij een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn. 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. Afhankelijk van de opdracht kunnen wij u vragen om een voorschot op de nog te maken kosten. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is. Om de kwaliteit van onze dienstverlening te waarborgen hanteren wij altijd een minimumtarief, zowel voor beloning op basis van provisie als voor de beloning op uurtarief. Het minimumtarief is afhankelijk van de productsoort en de geschatte tijdsbesteding en wordt vermeld in de matrix.
3. U kunt er ook voor kiezen om ons te betalen via een combinatie van provisie en uurtarief, al dan niet met onderlinge verrekening.

## Hoeveel bedraagt de hoogte van onze vergoeding?

In onderstaande matrix geven wij een indicatie van de tijdsbesteding per productsoort.

Product	Uurtarief <sup>4</sup>	Tijd	Afsluitprovisie <sup>2</sup>		Doorlooppromissie			Dienstverlening					Minimumtarief <sup>1</sup>	
			Factor (%)	Grondslag	Factor (%)	Grondslag	Termijnen	Intake	Inventariseren	Analysen	Adviseren	Bemiddelen		Nazorg <sup>3</sup>
<b>COLLECTIEF</b>														
Collectief Pensioen	€ 125,00	15-20 uur	-	-	2-7%	Premie	Looptijd	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	€ 1.500,00
Collectief WIA-Aanvullend	€ 100,00	5 uur	-	-	Max 10%	Premie	Looptijd	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	€ 500,00
Verzuim	€ 100,00	5 uur	-	-	Max 10%	Premie	Looptijd	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	€ 500,00
Collectief Ziektekosten	€ 100,00	6-8 uur	-	-	1-2%	Premie	Looptijd	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	€ 500,00
<b>PARTICULIER</b>														
Particulier Pensioen (tevens DGA)	€ 125,00	10-15 uur	Max 2,75	Premie x looptijd	2-7%	Premie	Looptijd	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	€ 750,00
Lijfrente tegen premie	€ 100,00	5 uur	Max 2,75	Premie x looptijd	2-7%	Premie	Looptijd	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	€ 750,00
Lijfrente tegen koopsom	€ 100,00	5 uur	Max 7,0	Koopsom	-	-	-	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	€ 500,00
Direct ingaande lijfrente / pensioen	€ 100,00	5 uur	Max 1,5	Koopsom	-	-	-	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	€ 500,00
Bankspaarrekening	€ 100,00	5 uur	-	-	0,2-0,3%	Banksaldo	Looptijd	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	€ 750,00
Overlijdensrisicoverzekering	€ 100,00	5 uur	Max 160,0	Premie	4,5 - 5,5%	Premie	Looptijd	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	€ 500,00
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	€ 125,00	5 uur	-	-	5%-17,5%	Premie	Looptijd	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	€ 750,00
Ontslagvergoeding	€ 125,00	10-15 uur	-	-	-	-	-	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	€ 750,00
Financiële Planning	€ 125,00	8-16 uur	-	-	-	-	-	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	€ 750,00

<sup>1</sup> Het minimumtarief geldt per advies, niet per product.

<sup>2</sup> Aantal termijnen waarin de afsluitprovisie wordt uitbetaald. Bij die producten waarbij de afsluitprovisie niet ineens wordt uitbetaald ontvangen wij 70% ineens en de overige 30% gedurende de komende tien jaar.

<sup>3</sup> Indien vooraf met u overeengekomen.

<sup>4</sup> Op deze advisering is geen BTW verschuldigd