

Dienstverleningsdocument

Drs. Frans Robbe Assurantiën BV
Heuvelstraat 5
4901 KD OOSTERHOUT NB

Telefoon: (0162) 45 22 00
Fax: (0162) 42 77 63

Postbus 140
4900 AC OOSTERHOUT NB

E-mail: info@robbe.nl
Website: www.robbe.nl



Inleiding

In dit Dienstverleningsdocument geven wij u de belangrijkste informatie over onze dienstverlening. Over wie wij zijn en hoe wij werken, over wat u van ons mag verwachten en wat wij van u verwachten. Per 1 januari 2007 is de Wet op het financieel toezicht (Wft) in werking getreden. Deze wet stelt hoge eisen op het gebied van vakbekwaamheid, integriteit, financiële betrouwbaarheid en transparantie. De activiteiten van onze organisatie vallen onder de Wft. Indien u nadere informatie wenst over een bepaald onderwerp, dan zijn wij u uiteraard graag van dienst.

Wie zijn wij?

Drs. Frans Robbe Assurantiën BV, opgericht op 1 december 1975, is de voortzetting van het op 18 mei 1965 door Frans Robbe gestarte assurantiëkantoor, dat particulieren, zelfstandige ondernemers en bedrijven adviseert bij het vinden en afsluiten van verzekeringen en andere financiële diensten. Aan deze vennootschap zijn gelieerd de ondernemingen Adviesburo Robbe BV en Rofina (drs. Frans Robbe Financieringen). Drs. Frans Robbe Assurantiën BV is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Breda onder nummer 20033664. Adviesburo Robbe BV is ingeschreven onder nummer 20030662 en het dossiernummer van Rofina (drs. Frans Robbe Financieringen) is 20038426. Drs. Frans Robbe Assurantiën BV, Adviesburo Robbe BV en Rofina (drs. Frans Robbe Financieringen) zijn geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12013755. De AFM houdt een register bij van alle vergunninghouders. Dit register is te raadplegen via de website www.afm.nl.

Aard van dienstverlening

Ons kantoor heeft vergunningen om te adviseren en/of te bemiddelen in consumptief krediet, hypothecair krediet, levensverzekeringen, schadeverzekeringen, spaarrekeningen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen. Voorts hebben wij vergunningen om op te treden als gevolmachtigd agent inzake levensverzekeringen en schadeverzekeringen. Daarnaast hebben wij vergunningen om op te treden als aanbieder van consumptief krediet en hypothecair krediet. Wij adviseren u bij het vinden en bemiddelen bij het afsluiten van het door u gewenste financiële product. Indien u via ons een verzekeringsproduct aanschaft, controleren wij de polis en de premie die verzekeraars bij u in rekening brengen. Tijdens de looptijd van de verzekering kunt u uitleg krijgen en wijzigingen doorgeven. Mocht u schade ondervinden, dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.

Wat verwachten wij van u?

U dient ons te allen tijde volledige en juiste gegevens te verstrekken. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onvolledige of onjuiste informatie heeft gegeven, dan kan het gebeuren dat de verzekeraar op grond van de verzekeringsvoorwaarden de schade niet of niet geheel vergoedt. Voorts verwachten wij dat u wijzigingen met betrekking tot uw persoonlijke situatie, verzekerde zaken en risico's aan ons of de verzekeraar doorgeeft. Ook dient u ons te informeren over alle verzekeringen die u elders heeft lopen. Bij wijzigingen in uw persoonlijke situatie kunt u bijvoorbeeld denken aan verhuizing, samenwonen, huwelijk, geboorte, overlijden of echtscheiding. Wij verwachten van u dat u de van ons en/of de verzekeraar ontvangen documenten controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden optreden. Zijn de kentekens of andere gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even. Wij zullen op uw verzoek zonodig de onjuiste gegevens (laten) corrigeren.

Contactgegevens

U kunt ons bereiken via bovenstaande contactgegevens. Ons kantoor is van maandag tot en met vrijdag geopend van 09.00 uur tot 18.00 uur. Via onze website www.robbe.nl kunt u 7 dagen per week, 24 uur per dag informatie aanvragen of wijzigingen in uw situatie aan ons doorgeven. Voor dringende schademeldingen kunt u ook buiten kantooruren telefonisch contact met ons opnemen op bovenstaand telefoonnummer. Volg de aanwijzingen in de boodschap en u wordt doorverbonden met een van onze schadebehandelaars. Telefonische opdrachten dienen in alle gevallen tevens per post, fax of e-mail door u bevestigd te worden.

Bescherming persoonsgegevens

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Wij zijn aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens onder meldingsnummer 1315413. Dit college ziet erop toe dat persoonsgegevens zorgvuldig worden gebruikt en beveiligd en dat uw privacy ook in de toekomst gewaarborgd blijft. Nadere informatie kunt u vinden op de website www.cbppweb.nl. Conform het bepaalde in de Wet bescherming persoonsgegevens zullen wij uw persoonsgegevens nimmer zonder uw toestemming aan derden ter beschikking stellen.

Zelfstandigheid

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in het kapitaal van onze onderneming.

Onafhankelijk advies

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om met voorkeur over financiële producten van bepaalde banken of verzekeringsmaatschappijen te adviseren. Uw persoonlijke situatie en wensen zijn altijd het uitgangspunt bij onze advisering. Dit is ook een vereiste voor het lidmaatschap van Adfiz (Adviseurs in Financiële Zekerheid), Vereniging van register-adviseurs, intermediairs en makelaars in assurantiën, pensioenen en financiële diensten. Wij doen echter niet met alle verzekeraars zaken. Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeraars voeren. Op basis hiervan maken wij een keuze. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering. Een actuele lijst met namen van verzekeraars met wie wij zaken doen, zenden wij u op aanvraag toe. Wij betrekken in onze advisering de producten van meerdere verzekeraars. Wij hebben een volmacht van ARAG Rechtsbijstand, REAAL Schadeverzekeringen N.V., ASR Schadeverzekering N.V. en Allianz Nederland Schadeverzekering N.V. Dit houdt in dat wij van deze verzekeringsmaatschappijen de bevoegdheid hebben gekregen om in een aantal gevallen namens hen te handelen. Hierdoor zijn wij onder meer bevoegd om zelfstandig nieuwe verzekeringen te accepteren en schades volledig in eigen beheer te behandelen. Ook bij deze verzekeraars bestaat echter geen enkele verplichting om producten onder te brengen. Onze medewerkers ontvangen een vast salaris en eventueel een eindejaarsuitkering, maar zij worden in geen geval op provisiebasis beloond.

Premiebetalingen

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Premies worden in principe per jaar betaald. In overleg met ons kunt u hiervan afwijken en kiezen voor betaling per maand of kwartaal via ons incassosysteem Verzekerings Totaal Pakket®. De kosten van periodieke premiebetaling worden vooraf medegedeeld. Als u de volledige premie aan ons betaald heeft, bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Het is belangrijk dat u de premies tijdig binnen de in de polisvoorwaarden gestelde termijn betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaalt, kan de verzekeringsmaatschappij de dekking opschorten en eventuele schade weigeren te vergoeden. Ook zal dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten worden aan u in rekening gebracht. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we samen met u naar een oplossing kunnen zoeken. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op gehele of gedeeltelijke premierestitutie, zullen wij hier namens u voor zorgdragen.

Wijze van beloning

Als u via ons kantoor een verzekering of hypotheek afsluit of een andere financiële overeenkomst aangaat, dan ontvangen wij van de betreffende financiële instelling een advies- en beheersvergoeding, de provisie. Deze provisie is meestal een percentage van de premie die u betaalt (bij schadeverzekeringen), dan wel een combinatie van deze zogenoemde doorlopende provisie met een eenmalige vergoeding op het moment van afsluiten, de afsluitprovisie (bij levensverzekeringen). Per bank en/of verzekeraar gelden verschillende vergoedingen per productcategorie variërend van nihil tot een maximum volgens onderstaande tabel:

Product	Afsluit-provisie	Berekend over	Doorlopende Provisie	Berekend over	Begroting aantal uren	
					Advies	Nazorg/Beheer
Garantie- of beleggingsverzekering	3,5%	premie x duur	3,6%	premie	5 - 40	1 - 10 per jaar
Lijfrenteverzekering	3,5%	premie x duur	3,6%	premie	6 - 30	1,5 - 10 per jaar
Spaarhypotheekverzekering	0,65%	kapitaal	0,0255%	kapitaal	3 - 20	0,5 - 5 per jaar
Koopsomlijfrente	7,0%	koopsom	0,0%	koopsom	4 - 40	0 - 5 per jaar
Direct ingaande lijfrente	1,5%	koopsom	0,0%	koopsom	5 - 35	0 - 8 per jaar
Contraverzekering	10,0%	koopsom	0,0%	koopsom	3 - 10	0 - 5 per jaar
Overlijdensrisicoverzekering	5,0%	premie x duur	6,0%	premie	3 - 10	0,5 - 10 per jaar
Beleggingsfondsen	5,0%	inleg	0,50%	vermogen	3 - 30	2 - 10 per jaar
Hypotheek met kapitaalverzekering	0,80%	hoofdsom	0,0286%	hoofdsom	10 - 40	0 - 20 per jaar
Spaarhypotheek	0,58%	hoofdsom	0,058%	hoofdsom	8 - 25	0 - 10 per jaar
Aflossingsvrije hypotheek	1,16%	hoofdsom	0,00%	hoofdsom	5 - 20	0 - 5 per jaar

Voor werkzaamheden waarvoor wij geen of een niet-kostendekkende provisie ontvangen en voor extra werkzaamheden, berekenen wij u een honorarium op basis van een uurtarief. In voorkomende gevallen ontvangt u van ons voorafgaand aan de werkzaamheden of het advies een begroting van het benodigde aantal uren. Voor fiscale adviezen, bedrijfsadministraties, successieaangiften, echtscheidingszaken en financiële planning werken wij uitsluitend op declaratiebasis.

Onze uurtarieven (exclusief BTW, prijspeil 2011) zijn:

Functie	Uurtarief	Functie	Uurtarief
Administratief medewerker	€ 49,-	Financieel planner	€ 165,-
Assistent-belastingconsulent	€ 96,-	Senior belastingconsulent	€ 192,-
Belastingconsulent	€ 135,-		

Naast bovengenoemde uurtarieven wordt een vaste bureaustkostenopslag berekend van € 69. Externe kosten en adviezen van derden worden met een kostenopslag doorberekend.

Kwaliteit

Ons kantoor is aangesloten bij Adfiz (Adviseurs in Financiële Zekerheid), Vereniging van register-adviseurs, intermediairs en makelaars in assurantiën, pensioenen en financiële diensten. Adfiz is een organisatie van financiële specialisten, die van haar leden een hoge kwaliteitsnorm eist. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vak kennis van medewerkers op peil wordt gehouden. Voorts zijn wij lid van de Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven (NVGA) en zijn onze hypotheekadviseurs aangesloten bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH). Onze financiële planners zijn ingeschreven bij de Federatie Financieel Planners (FFP). Onze assurantieadviseurs bekwamen zich in hun vak via wettelijk voorgeschreven en vrijwillige permanente educatie. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Klachten

Wij streven ernaar u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent over onze dienstverlening, vragen wij u ons dit direct te laten weten. Onze klachtencommissie bestaat uit mr. E.L.M. (Eric) van Waesberge en mev. C.P.A. (Corry) Robbe. De klachtencommissie is bereikbaar op telefoonnummer (0162) 45 22 00 of per e-mail op klachtencommissie@robbe.nl. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening is 300.009448. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid):

Postadres:	Postbus 93257 2509 AG DEN HAAG	Telefoon:	(0900) 355 22 48 (€ 0,10 / minuut) (070) 333 89 99
Bezoekadres:	Bordewijklaan 38 2591 XR DEN HAAG	E-mail:	info@kifid.nl
		Website:	www.kifid.nl

Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Ongeacht de wijze van beëindiging blijven bestaande (verzekerings)contracten in stand.

Ondergetekende verklaart een exemplaar van dit dienstverleningsdocument te hebben ontvangen. Wijzigingen zijn voorbehouden; de meest actuele versie kunt u vinden op onze website www.robbe.nl.

<Plaats>, <Datum>

<Naam>