

# **DIENSTVERLENINGSDOCUMENT**

Geldersch Pakhuys  
Bedrijfsassurantiën, Pensioenen en Hypotheken  
h.o.d.n.



[www.gelderschpakhuis.nl](http://www.gelderschpakhuis.nl) [www.getcover.nl](http://www.getcover.nl)

---

versie januari 2011

## Dienstverleningsdocument

Geldersch Pakhuys Bedrijfsassurantiën h.o.d.n. Getcover.nl (voortaan te noemen Geldersch Pakhuys Bedrijfsassurantiën) hecht aan een goede voorlichting op het gebied van onze financiële dienstverlening. Zo weet u waar u aan toe bent en wat u van ons kunt verwachten. Hiermee voldoen wij aan de Wet op het Financieel Toezicht (WFT) en bieden wij u voorafgaand aan het kopen van een financieel product naast informatie over dit product, ook een beschrijving van onze dienstverlening en de daarbij behorende kosten.

### Wie zijn wij?

Geldersch Pakhuys Bedrijfsassurantiën is adviseur en bemiddelaar voor bedrijven en particulieren op het gebied van verzekeringen, hypotheke, bankspaarproducten, pensioenen en andere financiële diensten.

Bezoekadres	Leemansweg 51 6827 BX Arnhem
Correspondentieadres	Postbus 5295 6802 EG Arnhem
Telefoon	026-3701650
Fax	026-3893252
Internet	<a href="http://www.gelderschpakhuis.nl">www.gelderschpakhuis.nl</a> , <a href="http://www.getcover.nl">www.getcover.nl</a>
E-mail	<a href="mailto:info@gelderschpakhuis.nl">info@gelderschpakhuis.nl</a> , <a href="mailto:info@getcover.nl">info@getcover.nl</a>

Ons kantoor is op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur geopend. Wilt u ons kantoor bezoeken, dan kunt u het beste vooraf contact opnemen om er zeker van te zijn dat wij aanwezig zijn. Bij noodgevallen 's avonds en in het weekend, kunt u ons telefonisch bereiken op 06-23692110 of 06-38607403.

### Belangrijk

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen van ons kantoor of om een bepaald financieel product met een financiële instelling (verzekeraar of bank) te sluiten. Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken over onze dienstverlening en beloning, leggen wij dit via een aparte dienstverleningsopdracht met u schriftelijk vast.

### Toezichthouder AFM

De AFM houdt krachtens de wet, toezicht op de deskundigheid en integriteit van financieel dienstverleners. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12015793. Het register van financieel dienstverleners kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

### Onze dienstverlening

Geldersch Pakhuys Bedrijfsassurantiën adviseert en bemiddelt. Dit betekent dat wij uw persoonlijke situatie in kaart brengen en bespreken wat uw wensen zijn en uw financiële risico's. Na deze inventarisatie en

analyse, kunnen wij u adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel

aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Het is belangrijk dat u beseft dat een deel van uw besteedbaar inkomen zal worden besteed aan deze producten. Maar ook dat het hier gaat om een overeenkomst die soms voor tientallen jaren wordt aangegaan. Onze taak is het om u te helpen bij het maken van een keuze, maar u bent bij ons vrij in de (eind)keuze van aanbieder(s) en product(en).

Vervolgens kunnen wij ook voor u bemiddelen bij een financiële aanbieder. Dit houdt in dat wij u begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op. U kunt dan via onze bemiddeling dit financiële product kopen.

Wij bemiddelen en adviseren zowel in eenvoudige als meer ingewikkelde producten (complexe producten). Eenvoudige producten zijn bijvoorbeeld de inboedel- en opstalverzekering. Indien u ons om advies vraagt over een complex product (zoals levensverzekeringen, hypothecaire kredieten en beleggingsrekeningen), dan gaan wij eerst uw klantprofiel opstellen. Dit is wettelijk verplicht en houdt in dat wij u vragen gaan stellen over uw (toekomstige) financiële positie. Daarnaast brengen wij uw kennis, ervaring en uw doelstellingen op financieel gebied in kaart en stellen uw risicobereidheid vast. Op basis van dit klantprofiel geven wij u dan een passend advies over de financiële producten.

Hebt u een keuze gemaakt, dan kunnen wij contact leggen met de desbetreffende aanbieder(s) en de financiële overeenkomst(en) tot stand brengen. Tijdens de looptijd van de financiële overeenkomst(en) kunt u met al uw vragen hierover bij ons terecht. Uiteraard houden wij u op de hoogte van wezenlijke wijzigingen in de door u afgesloten producten.

#### **Kwaliteit van onze dienstverlening**

Onze medewerkers worden regelmatig bijgeschoold om hun vakkennis actueel en op hoog niveau te houden. De adviseurs beschikken over branche erkenningen, waaronder Registeradviseur in Assurantiën, Registerpensioenadviseur en Erkend Hypotheekadviseur.

Daarnaast zijn wij aangesloten bij het Keurmerk Financiële Dienstverlening onder nummer 4465.

#### **Onze relatie met aanbieders**

Wij zijn volledig adviesvrij. Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders (banken

en verzekeraars) van financiële producten, maar wij hebben geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer aanbieders onder te brengen.

Wij baseren ons advies op een analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare, vergelijkbare financiële producten.

Bovendien heeft geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeraar, een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

#### **Hoe worden wij beloond?**

U betaalt voor onze dienstverlening via de premie of via een declaratie (fee) of een combinatie van beide. Voorafgaand aan onze dienstverlening worden de afspraken hierover schriftelijk vastgelegd in een dienstverleningsopdracht.

#### **Beloning op basis van provisie**

De provisie is verwerkt in de premie die door de financiële instelling aan u in rekening wordt gebracht. Als het een hypothecaire geldlening betreft bedraagt de provisie een percentage van de hoofdsom. Deze wordt apart in rekening gebracht. Voorafgaand aan het afsluiten van het financiële product krijgt u inzage in de hoogte van deze provisie. In de bijlage ziet u de bandbreedtes van de verschillende provisievergoedingen. Onze dienstverlening en bemiddeling kosten u in dit geval verder niets. Er kunnen nog wel kosten door een andere partij in rekening worden gebracht, bijvoorbeeld voor een taxatierapport.

#### **Beloning op basis van declaratie (fee)**

In plaats van provisie, kunnen wij ook een tarief (fee) met u afspreken voor onze dienstverlening op basis van declaratie. Dit kan op basis van het aantal uren of via een standaardtarief. Daarnaast betaalt u voor het product zelf een premie, rente of inleg. U vindt onze tarieven eveneens in de bijlage.

Voordat wij aan een opdracht beginnen, geven we u een indicatie van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die

hiermee gemoeid zijn en stellen u hiervan op de hoogte. 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.

#### **Beloning op basis van declaratie en provisie.**

Wij kunnen er ook voor kiezen dat onze beloning bestaat uit een combinatie van provisie en declaratie, al dan niet met onderlinge verrekening.

#### **Wat verwachten wij van u?**

In elk geval is het belangrijk dat u ons de juiste gegevens verstrekt. Mocht bijvoorbeeld in geval van schade blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat een verzekeraar uw schade niet of niet geheel vergoedt. Verder is het belangrijk dat u tijdig wijzigingen met betrekking tot de verzekeringen aan ons doorgeeft en ook de ontvangen stukken controleert. Als er iets onjuist is of niet duidelijk, neemt u dan met ons contact op.

Ook is het van belang te weten of u ergens anders verzekeringen hebt lopen. Een compleet beeld van uw verzekeringen is essentieel om over- of juist onderverzekering te voorkomen. Om problemen met eventuele schade en om premieachterstanden te voorkomen verwachten wij dat u tijdig uw betalingsverplichtingen nakomt.

#### **Klachtenprocedure**

Wij doen onze uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

Alle klachten worden behandeld volgens een interne klachtenprocedure. Wilt u nadere informatie over deze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen. Komen wij er samen niet uit dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD).

KiFiD

Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Ons aansluitnummer bij KiFiD is 300.010698. Ons kantoor heeft zich geconformeerd aan de bindendheid van de uitspraken van de Geschillencommissie KiFiD. U kunt zich ook tot de Burgerlijke Rechter wenden.

#### **Kamer van Koophandel**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 09149299.

#### **Beëindiging relatie**

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.

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 Geldersch Pakhuys Bedrijfsassurantiën totdat een ander intermediair of een verzekeraar deze zorgplicht overneemt.

#### **Persoonsgegevens**

Ten behoeve van onze advisering en bemiddeling over financiële producten zullen wij gegevens van u als klant opslaan. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

Op alle opdrachten zijn altijd onze Algemene Voorwaarden van toepassing.

## Bijlage

### Bandbreedtes van de tarieven

Onze dienstverlening bestaat uit advies en bemiddeling. Met behulp van dit document geven wij u inzicht in de kosten van onze dienstverlening met betrekking tot vermogensopbouwende producten, hypotheek en verzekeringen.

Als wij op uurtarief werken, is ons tarief € 100,- per uur exclusief BTW. Voorafgaand aan het adviestraject spreken wij met u het aantal uren af dat wij in rekening zullen brengen voor onze dienstverlening.

Zodra duidelijk is welk product u via ons kantoor gaat afsluiten, dus voordat u de offerte definitief ondertekent, zullen wij u het bedrag aan vergoeding die wij voor het advies en de bemiddeling ontvangen aan u bekend maken. Om u nu al inzicht te geven in de kosten die u mogelijk gaat maken voor onze dienstverlening, treft u hierna een overzicht aan van wat wij minimaal en maximaal per productsoort aan beloning ontvangen.

Onze uiteindelijke, exacte vergoeding is afhankelijk van het type product, het premiebedrag of de koopsom en de looptijd van het product. Indien dit bedrag niet valt binnen de door ons opgegeven bandbreedte, dan zullen wij u hier vooraf tijdig op wijzen en de afwijking toelichten.

Wij ontvangen bij het afsluiten van hypotheek 50% van de genoemde provisiebedragen. De resterende 50% ontvangen wij gedurende de looptijd van de overeenkomst [of gedurende de eerste 10 jaar van de looptijd van de overeenkomst]. Bij hypotheek werken wij echter in overwegende mate op basis van een vaste vergoeding.

Indien de overeenkomst tijdens de eerste vijf jaar na de totstandkoming wordt beëindigd, moeten wij een evenredig deel van dit bedrag terugbetalen aan de verzekeraar of geldverstrekker. Terugbetaling van dit bedrag is niet verplicht in geval van overlijden.

Vraagt u ons diensten waarbij deze wijze van honorering niet mogelijk is, dan zullen wij altijd vooraf met u een andere afspraak maken over onze honorering. U weet dus altijd vooraf op welke wijze wij worden gehonoreerd.

**Tabel 1:** Bandbreedtes provisievergoedingen

Product	Percentage van de premie/lening/saldo	
	minimum	maximum
Aflossingsvrije hypotheek	0,5%	1,5%
Spaarhypotheek	0,5%	2,6%
Levenhypotheek	0,7%	3,1%
Beleggingshypotheek	1,0%	3,1%
Spaarrekeningen	0,01%	0,02%
Spaar- en beleggingsverzekeringen	2,0% x duur	5,0% x duur
Lijfrente-verzekeringen	2,0% x duur	5,0% x duur
Overlijdensrisico-verzekering	2 x 85% van de premie en 5% doorlopend	
Woonlastenverzekering	15%	35%
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	5,0%	17,5%
Collectieve inkomensverzekeringen	5,0%	12,5%
Pensioenverzekeringen	2,0%	8,0%
Schadeverzekeringen	5,0%	25,0%

Ons exacte vergoeding is afhankelijk van het type product, het premiebedrag of de koopsom en de looptijd van het product. Indien dit bedrag niet valt binnen de door ons opgegeven bandbreedte, dan zullen wij u hier vooraf tijdig op wijzen en de afwijking toelichten.

**Tabel 2:** Inschatting aantal uren dienstverlening naar productsoort

Product	Aantal uren dienstverlening	
	minimum	maximum
Hypotheek	15	30
Sparen en beleggen	2	5
Spaar- en beleggingsverzekering	5	7
Lijfrente- en pensioenverzekering	5	7
Overlijdensrisico-verzekering	3	7
Woonlastenverzekering	5	7
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	5	10
Collectieve pensioen- en inkomensverzekeringen	10	30
Schadeverzekeringen	1	10