



Dienstverleningsdocument

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag informeren wij u over onze werkwijze. In onze werkwijze staat u als klant centraal. In dit dienstverleningsdocument geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs bij Assurantiekantoor Rob Boon. Als u hierna besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

Wij streven er voortdurend naar onze relaties op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. Wij vertrouwen erop u met dit dienstverleningsdocument een goed beeld te kunnen geven van wat wij voor u kunnen betekenen en hierdoor een relatie met u aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal verlopen.

Hierna vindt u onze algemene gegevens, informatie over onze bereikbaarheid, dienstverlening, en waar u terecht kunt met uw klachten.

Wie zijn wij?

Assurantiekantoor Rob Boon
Iepenlaan 4
3723 XH Bilthoven

Assurantiekantoor Rob Boon adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair. Onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken heeft of kunt krijgen. Wij gaan met u na welke risico's verzekerd dienen te worden en welke producten het beste aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden. Vervolgens begeleiden wij u bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij vragen een offerte aan en onderhouden de contacten met de aanbieders van deze financiële producten. Hierna blijven wij u begeleiden met onze advisering.

Bereikbaarheid

U kunt ons telefonisch, per e-mail of via onze website bereiken. Dit geldt zowel voor het maken van een afspraak als het melden van een schade:

telefoon : 030 2287825
e-mail : info@robboon.nl
internet : www.robboon.nl

Lidmaatschappen en registraties:

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM) : registratienummer 12006670
De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl.
- Beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Assurantietussenpersonen en Makelaars in onroerende goederen (BAVAM) : Assurantiekantoor Rob Boon heeft haar beroepsaansprakelijkheid verzekerd bij BAVAM onder polisnummer BAV7861.
- Kamer van Koophandel (KvK) : in het handelsregister van de Kamer van Koophandel Utrecht staan wij geregistreerd onder dossiernummer 30115565.
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) : aansluitnummer 300.003770
Mocht u een klacht hebben over onze dienstverlening en komen wij er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Kijk op www.kifid.nl voor meer informatie.



Onze dienstverlening

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dit is een belangrijk moment in uw leven. Immers, u neemt hier een beslissing over een verplichting die u voor langere periode aangaat. Bij zo'n beslissing dient u als consument op allerlei zaken te letten. Het gaat dan uiteraard om de hoogte van het rentepercentage maar daarnaast is het bijvoorbeeld ook van groot belang voor welke rentevaste periode u kiest en welke mogelijkheden er zijn om de hypothecaire schuld vervroegd af te lossen. Zo zijn er meer aspecten die voor u belangrijk zijn. Wij mogen u op het gebied van hypotheek van advies dienen. Ook mogen wij namens u de onderhandelingen voeren met financiële instellingen om te komen tot een voor u passend advies.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft één of meerdere schadeverzekeringen. Dat kan bijvoorbeeld gaan om de verzekering van uw auto, inboedel of woonhuis. Daarnaast kunt u ook financiële schade lijden wanneer u ziek wordt, uw bagage tijdens de vakantie zoek raakt of u aansprakelijk wordt gesteld. Wij zijn bevoegd om te adviseren en te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in vele vormen. Hierbij kunt u denken aan een verzekering waarmee u spaart voor een aanvullend pensioen, een studie van uw kind of een uitvaartverzekering. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij zijn bevoegd om te adviseren en te bemiddelen op het gebied van levensverzekeringen.

Lijfrentespaarrekeningen (banksparen)

Betalingen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, half jaar, jaar) dient u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij te voldoen. Blijft betaling uit, dan heeft de verzekeraar de mogelijkheid om de dekking op te schorten dan wel de verzekering te beëindigen.

Onze relatie met aanbieders

Wij doen zaken met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken en verzekeraars) voor het afsluiten van verzekeringen. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten.

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid (m.a.w. zonder contractuele verplichting) de producten van de door ons geselecteerde instellingen kunnen adviseren.

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

Hoe worden wij beloond?

Ons eerste gesprek (intake) is altijd gratis. Tijdens dit eerste gesprek bekijken wij samen met u wat Assurantiekantoor Rob Boon voor u kan betekenen op het gebied van financiële dienstverlening en welke vergoedingen hier tegenover zullen staan.

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, automatisering, opleidingen en vergunningen. In de beloning voor onze dienstverlening heeft u keuze uit de volgende mogelijkheden:



Beloning op basis van provisie

Deze vorm van beloning is slechts van toepassing op schadeverzekeringen, met uitzondering van arbeidsongeschiktheidsverzekering. Hierbij zijn de kosten van onze dienstverlening onderdeel van de prijs van het product. Bij deze verzekeringen is dat de premie die u betaalt. Als u de premie heeft betaald, dan heeft u ook betaald voor onze dienstverlening. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u uiteraard hierover vooraf.

Beloning op basis van vaste tarieven

Onze honorering is gebaseerd op een vast bedrag, dat per financieel product of dienst door ons is vastgesteld. U ontvangt voor dit bedrag een factuur van ons kantoor. Wij ontvangen in deze situatie geen provisie van de financiële instelling waar het financieel product wordt ondergebracht.

Voor aanvang van de werkzaamheden, maken wij uiteraard duidelijke afspraken met u omtrent de te verrichten werkzaamheden alsmede de kosten die hiermee samenhangen.

Indien u via ons kantoor advies heeft ingewonnen, maar niet via onze bemiddeling afsluit of gedurende het traject besluit om geen gebruik meer te maken van onze diensten, bent u ons een vergoeding verschuldigd. Deze vergoeding wordt vastgesteld op basis van het aantal door ons besteedde uren, met uitzondering van het intakegesprek (kosteloos), en een uurtarief van € 90,00 exclusief BTW.

Product	Beloning
Hypotheek (advies)	500,00
Hypotheek (bemiddeling)	1.750,00
Bankproduct	350,00
Direct ingaande lijfrente	400,00
Overlijdensrisicoverzekering	350,00
Arbeidsongeschiktheidsverzekering (advies)	250,00
Arbeidsongeschiktheidsverzekering (bemiddeling)	250,00
Levensverzekering	400,00
Uitvaartverzekering	150,00 eerste verzekering 100,00 elke volgende verzekering
Jaarlijkse onderhoudsovereenkomst	
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	150,00
Uurtarief financieel adviseur	90,00

Wij vragen ook iets van u?

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook enkele zaken van u.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij onder andere afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben, vragen wij van u, afhankelijk van de actualiteiten, dat u ons indien nodig tijdig informeert. Hierbij kunt u denken aan wijzigingen in uw inkomenssituatie. Of u heeft bijvoorbeeld recentelijk grote uitgaven gedaan voor uw inboedel of woning. De informatie die wij van u ontvangen, is medebepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten ergens anders heeft afgesloten en ook ergens anders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen, is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.



Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent maken op een bepaald risico omdat wij er van uit konden gaan dat u dit risico ergens anders al verzekerd had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos dan wel arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie toezenden. Dit kan zijn omdat wij hiertoe wettelijk verplicht zijn. Ook kan het hierbij gaan om informatie waarvan wij denken dat u zich hier nog beter mee kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al deze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform de gemaakte afspraken en uw wensen. Uiteraard controleren ook wij deze documenten nauwkeurig.

Persoonsgegevens

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. De verwerking van persoonsgegevens heeft ons kantoor aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

Indien u een klacht heeft

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook door ons kunnen fouten worden gemaakt. Indien u een klacht heeft over onze dienstverlening vragen wij u dit aan ons kenbaar te maken. Wij zullen ons uiterste best doen zo snel mogelijk met u tot een oplossing te komen.

Mocht dit niet tot uw tevredenheid lukken dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). U kunt zich hiervoor wenden tot: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag.

Telefoon: 070 - 3338999

E-mail: info@kifid.nl

Internet: www.kifid.nl

Tot slot

Wij hopen dat u met behulp van deze informatie inzicht hebt gekregen in hetgeen onze financiële dienstverlening inhoudt en de beloning, die wij daaraan hebben gekoppeld. Hebt u nog vragen? Stelt u ze ons gerust. Wij helpen u graag verder.