

## Dienstenwijzer Informatiedocument Peters Verzekeringen

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In dit informatiedocument geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs binnen ons kantoor. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

**Deze dienstenwijzer is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op generlei wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst m.b.t. een financieel product te sluiten. Voorts kunnen er geen rechten aan dit document worden ontleend.**

### Wie zijn wij?

#### Naam en adresgegevens

Peters Verzekeringen  
Bedrijvencentrum De Kraanvogel  
Zomertaling 131-1  
6601 DW Wijchen  
Postbus 106  
6600 AC Wijchen

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten.

#### Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:  
Op ons kantooradres. De openingstijden zijn op werkdagen van 09.00u tot 17.30u; daarbuiten op afspraak.

Telefoon: 024 - 641 46 95  
E-mail: info@peters-verzekeringen.nl  
Internet: www.peters-verzekeringen.nl  
WhatsApp: 06 - 32 14 42 97

Op onze website treft u regelmatig informatie en tips aan. Ook kunt u hierop terecht voor premie-berekeningen, het indienen van aanvragen, het doorgeven van wijzigingen, etc.

Ga naar [www.peters-verzekeringen.nl](http://www.peters-verzekeringen.nl)

In dringende gevallen kunt u ons buiten kantoortijden bereiken via ons normale telefoonnummer.

U wordt dan doorverbonden met het antwoord-apparaat; spreek vervolgens een korte boodschap in en vermeld duidelijk uw **naam** en **telefoonnummer**. U wordt dan zo spoedig mogelijk teruggebeld.

#### Lidmaatschappen en registraties

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

- AFM
- Adfiz
- KiFiD
- KvK



#### Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12004499. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).



#### Adfiz

Ons kantoor is lid van Adfiz. Adfiz is de branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantie- adviseurs.



#### 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 300.001975.



#### Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 10020308.

## **Onze dienstverlening**

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren over en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft of kunt krijgen en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden.

Bemiddeling houdt in dat wij u onder meer begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op.

Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

### *Schadeverzekeringen*

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen.

### *Levensverzekeringen*

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen.

### *Betalen en sparen*

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via deelname aan de levensloopregeling. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in betaal- en spaarproducten.

### *Banksparen*

Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van een ouderdomsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

## Hoe komen wij tot een advies?

### *Adviesvrij*

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

### *Ondernemersvrijheid*

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

### *Keuze van aanbieders*

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij hebben een selectie gemaakt van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie hebben wij gemaakt op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Wanneer wij u adviseren over een bepaald financieel product, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken.

## Fasen van Dienstverlening

### *Oriëntatiefase*

Kennismakingsgesprek én doorspreken mogelijkheden. Tijdens het gesprek zal de adviseur uitvoerig de mogelijkheden met u doornemen en indien van toepassing de leencapaciteit bepalen. Aan het eind van het gesprek is de cliënt op de hoogte gebracht van zijn mogelijkheden en worden er definitieve afspraken gemaakt over het vervolgtraject en de daarbij horende kosten.

### *Adviesfase*

Adviseur brengt een volledig advies uit. Een advies dat voldoet aan de wettelijke en fiscale bepalingen. In het advies worden uw wensen verder uitgewerkt.

### *Bemiddeling / Uitvoeringsfase*

De adviseur zorgt voor de uitvoering van het advies en bemiddeling van de bijbehorende producten.

U kunt hierbij denken aan het aanvragen en verwerken van offertes, communicatie notaris, etc.

### *Beheerfase*

Wij kunnen u ook van dienst zijn nadat u een product hebt aangeschaft. Dat kan bijvoorbeeld gaan over adviseren en bemiddelen over (eventuele) aanpassingen van het product vanwege gewijzigde omstandigheden (echtscheiding, verhuizing, wijzigen van geldlening, etc.). Afhankelijk van de werkzaamheden kunnen hiervoor extra kosten verschuldigd zijn, die wij u altijd van te voren melden.

## Hoe zit het met onze beloning?

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kunnen op verschillende wijzen worden voldaan.

### *Schadeverzekeringen*

#### *Vergoeding via de premie*

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie die u betaalt.

Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

#### *Incassokosten*

Wanneer gekozen wordt voor gespreide betaling zonder toestemming of mogelijkheid tot automatische incasso, zullen wij per betalingstermijn € 2,50 incassokosten in rekening brengen. De hoogte van de vergoeding kan jaarlijks worden gecorrigeerd conform de cijfers van de CBS Consumentenprijzenindex.

#### *Vergoeding per uur*

U kunt er ook voor kiezen om onze dienstverlening te betalen op basis van declaratie. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uren dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Het uiteindelijke uurtarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk met u af evenals de indicatie van het aantal uren dat wij in uw situatie denken nodig te hebben.

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.

Ook is het mogelijk dat wij vooraf een vast tarief overeenkomen voor onze dienstverlening. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is in dat geval 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.

Wij brengen u nooit zonder schriftelijke afspraken voorafgaand aan onze dienstverlening separaat van de premie of de vergoeding die u aan de bank betaalt rechtstreeks een bedrag in rekening. Daarom is het noodzakelijk dat wij hierover vooraf afspraken met u maken over de hoogte en de wijze van de honorering van onze dienstverlening.

***Levensverzekeringen, fiscale bankspaarrekeningen, en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)***

Voor deze categorie producten mogen er geen vergoedingen plaats vinden vanuit de aanbieder (*lees: verzekeraar of bank*) richting adviseur (*lees: Peters Verzekeringen*).

Hierdoor is uiteraard de prijs van deze producten lager geworden.

Hier staat tegenover dat wij voor onze werkzaamheden u separaat een factuur sturen; deze factuur kan betrekking hebben op advieskosten, beheerkosten of een combinatie van beide. U betaalt ons dus rechtstreeks voor onze dienstverlening.

Voor een indicatie van de hoogte van deze kosten verwijzen wij naar de bijlage.

**1. Vergoeding op basis van vaste vergoeding en/of abonnement**

Bij de meest voorkomende producten betaalt u ons middels advies- en/of beheerkosten. Voor een indicatie van deze kosten verwijzen wij naar de bijlage.

De hoogte van de beheerkosten zal jaarlijks worden gecorrigeerd conform de cijfers van de CBS Consumentenprijzenindex.

**2. Vergoeding op basis van declaratie**

*Vergoeding per uur*

U kunt er ook voor kiezen om onze dienstverlening te betalen op basis van declaratie. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uren dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Het uiteindelijke uurtarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk met u af evenals de indicatie van het aantal uren dat wij in uw situatie denken nodig te hebben.

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.

## Wij vragen ook iets van u

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

### *Juiste en volledige informatieverstrekking*

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert.

Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend 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 elders hebt afgesloten en ook elders 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 zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld 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 of arbeidsongeschikt worden.

### *Informatie doornemen*

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden.

Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zonodig 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 uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

## 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 (CBP).

## Als u een klacht hebt

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

### *Eerst de klacht kenbaar maken aan ons*

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

### *Daarna eventueel naar het Klachteninstituut*

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD).

U kunt zich hiervoor wenden tot:  
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon: 0900-3552248 (10ct/min.)  
E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Wij doen meer voor u**

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzelt u dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

Peters Verzekeringen  
*Bedrijvencentrum De Kraanvogel*  
Zomertaling 131-1  
6601 DW Wijchen  
Telefoon: 024 - 641 46 95  
E-mail: [info@peters-verzekeringen.nl](mailto:info@peters-verzekeringen.nl)  
Internet: [www.peters-verzekeringen.nl](http://www.peters-verzekeringen.nl)  
WhatsApp: 06 - 32 14 42 97

## Bijlage bij dienstenwijzer

### Indicatie van de hoogte van onze kosten op het gebied van levensverzekeringen, fiscale bankspaarrekeningen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)

Onze dienstverlening bestaat uit advies en/of bemiddeling. Deze bijlage is bestemd en bedoeld om u in een zo vroeg mogelijk stadium inzicht te verschaffen in de tarieven van onze dienstverlening. Dit overzicht is niet bedoeld als een onherroepelijk aanbod.

#### 1. Vergoeding op basis van vaste vergoeding en/of abonnement (tarieven 2019)

Product	Advieskosten (eenmalig)	Beheerkosten (op jaarbasis)
Bankspaarrekening (opbouw), eenmalige storting	€ 423,00 <sup>*1)</sup>	n.v.t.
Bankspaarrekening (opbouw), periodieke inleg	€ 423,00 <sup>*1)</sup>	€ 33,15 <sup>*2) *3)</sup>
Bankspaarrekening (uitkering)	€ 423,00 <sup>*1)</sup>	n.v.t.
Overlijdensrisicoverzekering	€ 225,00 <sup>*1)</sup>	€ 28,00 <sup>*2) *3)</sup>
Uitvaartverzekering	€ 84,00 <sup>*1)</sup>	€ 17,00 <sup>*2) *3)</sup>
Levensverzekering (vermogensopbouw)	€ 423,00 <sup>*1)</sup>	€ 33,15 <sup>*2)</sup>
Maandlastenbeschermer	€ 351,00 <sup>*1)</sup>	€ 70,40 <sup>*2)</sup>
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	€ 713,00 <sup>*1)</sup>	€ 140,80 <sup>*2) *3)</sup>

Werkzaamheden i.v.m. inhoudelijke wijzigingen kunnen apart gefactureerd worden.

\*1) De advieskosten kunnen worden voldaan in 24 gelijke termijnen van 1 maand, waarbij over de termijnen in het tweede en eventueel derde kalenderjaar een correctie conform de cijfers van de CBS Consumentenprijsindex plaatsvindt. Bij het voortijdig eindigen van het product, blijven de volledige advieskosten verschuldigd.

\*2) De beheerkosten worden direct vanaf het eerste jaar in rekening gebracht en jaarlijks gecorrigeerd conform de cijfers van de CBS Consumentenprijsindex.

#### 2. Vergoeding op basis van declaratie

Vergoeding per uur:

- Financieel adviseur € 125,-

Productcategorie	Indicatie aantal uren	
	Adviseren & bemiddelen	Beheren
<b>Levensverzekeringen (kapitaal of lijfrente)</b>		
• Levensverzekering o.b.v. beleggen	4-10 uur	$\frac{1}{2}$ - 1 uur per jaar
• Levensverzekering o.b.v. sparen	4-10 uur	$\frac{1}{2}$ - 1 uur per jaar
• Overlijdensrisicoverzekering	3-5 uur	$\frac{1}{2}$ - 1 uur per jaar
<b>Fiscaal bankspaarrekeningen</b>		
• Bancaire Lijfrente spaarrekening	3-10 uur	$\frac{1}{2}$ - 1 uur per jaar
• Bancaire Lijfrente beleggingsrekening	3-10 uur	$\frac{1}{2}$ - 1 uur per jaar

**BTW:**

Afhankelijk van de soort dienstverlening kan er BTW verschuldigd zijn.

Alle genoemde tarieven zijn **exclusief** de eventuele BTW.

**Basisregeling bemiddelingskosten en BTW**

Vrijgesteld van BTW zijn die werkzaamheden, die onder het begrip 'bemiddeling van verzekering of hypotheek' kunnen worden gevat. Aangevuld met bemiddelingskosten voor daaruit voortkomende reguliere werkzaamheden. Denk hierbij aan daadwerkelijke kosten voor de bemiddeling of de intentie hebben tot het overgaan in bemiddelen van hypotheeken, schadeverzekeringen en levensverzekeringen.

**Bemiddelingskosten die slechts als advieskosten zijn aan te merken: wel BTW**

Adviseur geeft advies, er is géén behoefte aan bemiddeling (tot stand komen nieuw product), adviseur stuurt nota en dient BTW te berekenen.