

DIENSTENWIJZER/DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

Dit document wordt u aangeboden door
Verzekerings Unie
Kade 40-42
3371 EP Hardinxveld-Giessendam

Voordat u besluit om van onze dienstverlening gebruik te maken wilt u weten waar u aan toe bent en wat u van ons mag verwachten. In deze dienstenwijzer stellen wij ons voor en informeren wij u over onze dienstverlening. Hiermee voldoet Verzekerings Unie aan de Wet financieel toezicht (Wft). Hierin is vastgelegd dat financiële dienstverleners verplicht zijn om u – voorafgaand aan het uitbrengen van advies – te informeren.

Wie is Verzekerings Unie?

Verzekerings Unie is een landelijk werkende financiële dienstverlener met zelfstandige kantoren door heel Nederland. Door onze landelijke dekking is er altijd een Verzekerings Unie adviseur in de buurt. Onze financiële dienstverlening bestaat uit persoonlijk en deskundig advies en bemiddeling op het gebied van:

- Hypotheken
- Pensioenen
- Verzekeringen (leven- en schadeverzekeringen)
- Sparen en beleggen
- Financieringen
- Financiële planning

Wij streven er voortdurend naar u op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop.

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Wij kunnen voor u bemiddelen tussen ruim 50 zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeraars, hypotheekverstrekkers en vermogens - beheerders). Wij zijn volledig vrij in onze advisering en behartigen uitsluitend uw belangen. Op geen enkele wijze zijn wij verplicht om uw producten (op het gebied van hypotheken, pensioenen, verzekeringen, sparen en beleggen en financieringen) bij één bepaalde financiële instelling onder te brengen. Vanaf 1 november 2011 is Verzekerings Unie indirect een 100 % dochteronderneming van ASR Verzekeringen. ASR Verzekeringen heeft daarmee direct zeggenschap binnen Verzekerings Unie.

Onze diensten

U kunt kiezen uit een groot aanbod van financiële producten. Het is zeer belangrijk dat u het product kiest dat nu maar ook in de toekomst past bij uw specifieke situatie. Niet alleen omdat een deel van uw besteedbaar inkomen aan dit product wordt besteed, maar ook omdat u een overeenkomst aangaat die soms tientallen jaren duurt.

Wij helpen u bij het maken van de juiste keuze. U bent bij ons vrij in de (eind)keuze van aanbieder(s) en product(en). Om u hierin te adviseren volgen wij een standaard procedure welke bestaat uit vijf stappen:

Stap 1, inventariseren

Het adviestraject start met het uitgebreid in kaart brengen van uw persoonlijke financiële situatie, uw wensen, doelstellingen en risicobereidheid. Ook bespreken we uw reeds aanwezige kennis en ervaring met diverse financiële producten. Al deze informatie wordt bij elkaar gebracht in uw klantprofiel.

Stap 2, analyseren

Na het in kaart brengen van uw persoonlijke situatie en wensen voor nu en in de toekomst in het klantprofiel, voeren wij aan de hand van deze gegevens een zorgvuldige analyse uit. En maken wij vervolgens een selectie van producten die aansluiten op uw wensen.

Stap 3, advies

Op basis van de inventarisatie en analyse komen wij uiteindelijk tot een concreet advies. In dit advies geven wij exact aan welk product naar ons oordeel het best aansluit bij uw kennis, ervaring, wensen, doelstellingen en risicobereidheid. Daarnaast geven we aan bij welke financiële instelling en tegen welke voorwaarden dit kan worden afgenomen. Ons advies wordt voor u vastgelegd in een op u

gericht rapport.

Stap 4, bemiddeling

Wanneer u de financiële producten van uw keuze hebt geselecteerd zullen wij de contacten met de diverse maatschappijen voor u behartigen. Wij laten de door u gewenste producten offren en zullen deze aan u toelichten en overleggen om te accorderen.

Stap 5, nazorg

Wij kunnen u nadat het financiële product is afgesloten blijven ondersteunen. U kunt met al uw vragen over het afgesloten product desgewenst bij ons terecht. Verandert er iets in uw persoonlijke situatie? Dan is de kans groot dat ook uw producten enige aanpassing behoeven. Tijdens het adviestraject spreekt u met uw adviseur concreet af hoe de nazorg eruit ziet en wanneer er contact momenten zijn ter beoordeling van uw mogelijk gewijzigde financiële situatie.

Tijdsbesteding

Om u goed te kunnen adviseren, moeten wij de nodige tijd investeren. Het best passende product is immers maatwerk, waarbij uw wensen centraal staan. Het aantal benodigde uren is sterk afhankelijk van deze wensen. Om u inzicht te geven in het aantal uur dat wij besteden aan bepaald traject volgt hieronder een indicatie van het gemiddelde aantal uur dat past bij deze producten.

Soorten Advies:	indicatie aantal uur:		
Hypotheken	24	à	47 uur
Betalingsbeschermers	8	à	14 uur
Pensioenen	12	à	20 uur
Levensverzekeringen	9	à	15 uur
Bankspaarproducten	12	à	19 uur
Uitvaartverzekeringen	4	à	6 uur
Financiële planning	25	à	40 uur

Wat verwachten wij van u?

- Het verstrekken van juiste en volledige gegevens is uitermate belangrijk. Bij onjuiste of onvolledige informatie kan de financiële dienstverlener uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.
- U dient de gevraagde stukken zoals loonstroken, pensioenoverzichten etc. zo spoedig mogelijk te aan te leveren. Wanneer wij alle stukken hebben ontvangen kunnen wij u een advies uitbrengen.
- U dient ons tijdig en volledig te informeren over alle wijzigingen in uw

persoonlijke situatie, zodat wij in staat zijn om uw financiële producten actueel te houden. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie (geboorte, scheiding, overlijden, verhuizen etc.), veranderingen in inkomens- en arbeidssituatie of beëindiging van lopende verzekeringen.

- Het is 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.
- Alle informatie en bijbehorende documenten dient u zorgvuldig op juistheid te controleren. In geval van onjuistheden of onvolledigheden verwachten wij van u dat u deze zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen 10 dagen, schriftelijk aan ons doorgeeft.
- Kunt u een gespreksafspraken niet nakomen, bel dan minimaal 24 uur van tevoren af. Niet nagekomen afspraken en afspraken die niet minimaal 24 uur tevoren zijn afgezegd, kunnen wij in rekening brengen.
- Om achterstanden te voorkomen verwachten wij dat u tijdig uw betalingsverplichtingen nakomt.

Hoe en wanneer kunt u ons bereiken?

De Verzekerings Unie adviseur bespreekt met u zijn bereikbaarheid. De contactgegevens van uw adviseur zijn tevens te raadplegen op www.verzekeringsunie.nl

Ons hoofdkantoor is gevestigd in Hardinxveld-Giessendam.

Bezoekadres Kade 40-42
Postadres Postbus 544
Postcode 3370 BA
Plaats Hardinxveld-Giessendam
Telefoon 0184 674 750
E-mail contact@verzekeringsunie.nl
Website www.verzekeringsunie.nl

Betalingen

U krijgt van de financiële instelling waar uw producten zijn ondergebracht periodiek een overzicht van de betreffende producten en de te betalen bedragen. De door u te betalen bedragen kunt u op de met hen overeengekomen wijze voldoen. U betaalt dus steeds rechtstreeks aan de betreffende verzekeringsmaatschappij, bank, hypotheekverstreker of vermogensbeheerder. Wij maken u erop attent dat indien u de premie van verzekeringspremies niet tijdig voldoet, u van de verzekeraar een waarschuwing (betalingsherinnering) krijgt. Blijft de

betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen.

Soorten Advies	Vergoeding
Nieuwe Hypotheek bij aankoop van een woning of oversluiting lopende Hypotheek	€ 3.500,-
Hypotheek met bijverband Leven	€ 4.125,-
Hypotheek met bijverband Leven, Arbeidsongeschiktheid- en Werkeloosheidsverzekering	€ 5.125,-
Hypotheek met bijverband Leven en Arbeidsongeschiktheidsverzekering	€ 4.625,-
Hypotheek met bijverband Leven en Werkeloosheidsverzekering	€ 4.625,-
Hypotheek met Arbeidsongeschiktheids en Werkeloosheidsverzekering	€ 4.500,-
Hypotheek met Arbeidsongeschiktheidsverzekering	€ 4.000,-
Hypotheek met Werkeloosheidsverzekering	€ 4.000,-
2e Hypotheek of verhoging bij bestaande klant	€ 1.625,-
2e Hypotheek of verhoging bij nieuwe klant	€ 3.250,-
Levens- of beleggingsverzekeringen	€ 1.625,-
Bankspaarproduct	€ 1.625,-
Individueel pensioencontract	€ 2.000,-
Betalingsbeschermer (AO/WW)	€ 1.250,-
Overlijdensrisicoverzekering	€ 875,-
Uitvaartverzekering	€ 500,-

Hoe worden wij beloofd?

In beloning voor onze dienstverlening zijn er twee mogelijkheden:

- Beloning op basis van een vaste vergoeding
- Beloning op basis van provisie

Verzekerings Unie beschouwt beloning op vaste vergoeding als de meest transparante methode van beloning. Wij zullen dan ook waar mogelijk kiezen voor deze beloningsvorm. Indien mogelijk bieden wij alle producten netto aan, dat wil zeggen dat de financiële instelling die het product levert u geen provisie in rekening brengt en aan Verzekerings Unie geen provisie uitkeert. Onze beloning bestaat in dit geval uitsluitend uit het aantal uren dat wij voor onze dienstverlening rekenen. In de paragraaf "beloning op basis van een vaste vergoeding" zullen wij deze beloningsvorm verder toelichten.

Beloning op basis van provisie kan worden gebruikt voor een aantal losse verzekerings- en bankspaarproducten. In de paragraaf "beloning op basis van provisie" zullen we deze beloningsvorm verder toelichten.

Beloning op basis van een vaste vergoeding

De kosten van onze dienstverlening betaalt u op basis van een vooraf afgesproken vast

tarief (zie bovenstaande tabel). 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 kan worden geleverd, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

Onze dienstverlening bestaat uit meerdere fases (adviesonderdelen). Voor iedere fase zal een aparte vaste vergoeding in rekening gebracht worden. De vergoeding voor de verschillende fases wordt vastgelegd in een dienstverleningsopdracht. U ontvangt een factuur op basis van de daadwerkelijk afgenomen adviesonderdelen.

Onze vaste vergoeding is gebaseerd op een uurtarief van € 125,-. Het kan voorkomen dat een financiële instelling ons toch een provisievergoeding verstrekt. In deze situatie wordt deze provisie in mindering gebracht op de met u overeengekomen vaste vergoeding. U weet derhalve van tevoren wat u gaat betalen.

Consumptief krediet

Wettelijk is voorgeschreven dat voor het bemiddelen in kredieten uitsluitend betaald mag worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen van de bemiddelaar van het krediet een vergoeding voor onze

doorverwijzing á € 175,- U ontvangt een nota van de bemiddelaar op basis van vaste vergoeding

Beloning

op basis van provisie

De provisie is verwerkt in de premie of koopsom die door de financiële instelling aan u in rekening wordt gebracht en is veelal afhankelijk van de hoogte van de verzekeringspremie en de betalingsduur van de verzekering of van de verzekerde som. Als een financiële instelling voor hypothecaire geldleningen een provisie rekent, wordt die uitgedrukt in een percentage van de hoofdsom.

De provisievergoeding die wij van financiële instellingen ontvangen voor onze dienstverlening voldoet aan de volgende eisen:

- de vergoeding komt de kwaliteit van onze dienstverlening ten goede;
- de vergoeding doet geen afbreuk aan onze verplichting om ons in te zetten voor uw belangen op financieel gebied en
- de vergoeding die wij ontvangen is transparant.

Voorafgaand aan het afsluiten van het financiële product krijgt u inzage in de hoogte van de provisievergoeding. In onderstaande tabel ziet u de bandbreedtes van de verschillende provisievergoedingen. Wanneer u de premie of de maandlasten hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij vooraf andere afspraken met u worden gemaakt. Het is mogelijk dat er nog wel kosten door een andere partij in rekening worden gebracht, bijvoorbeeld voor een taxatierapport.

Indien voor een advies op basis van een vaste vergoeding wordt gekozen gelden bovenstaande percentages niet. In deze situaties zal zoveel mogelijk op basis van 'netto' tarieven worden geadviseerd.

Bij de offerte en/of in het adviesrapport ontvangt u van ons een gespecificeerd overzicht van de in rekening gebrachte kosten.

Hypotheekvorm	Afsluitprovisie min. % van de hoofdsom	Afsluitprovisie max. % van de hoofdsom	Doorlooppovisie min. % van de hoofdsom	Doorlooppovisie max. % van de hoofdsom	Aantal termijnen in maanden
Aflossingsvrije hypotheek	0%	1,25%	0%	1,116%	120 – 360
Annuïtaire / Liniare hypotheek	0%	1,25%	0%	1,116%	120 – 360
Bankspaarhypotheek	0%	1,0%	0%	6,0%	120 – 360
Beleggingshypotheek	0%	3,0%	0%	3,0%	120 – 360
Krediethypotheek	0%	1,25%	0%	1,116%	120 – 360
Levenhypotheek	0%	0,87%	0%	1,020%	120 – 360
Hybridehypotheek	0%	2,1%	0%	2,16%	120 – 360
Spaarhypotheek	0%	1,43%	0%	6,0%	120 – 360

Verzekeringsvorm	Afsluitprovisie min. % van de premie x duur	Afsluitprovisie max. % van de premie x duur	Doorlooppromissie min. % van de premie	Doorlooppromissie max. % van de premie	Aantal termijnen in maanden
Beleggingsverzekering	0%	5,5%	0%	3,0%	Looptijd
Levensverzekering	0%	5,5%	0%	3,0%	Looptijd
	Jaarpremie	Jaarpremie	Premie	Premie	
Overlijdensrisico	0%	200%*	0%	15,0%	Looptijd
	* wordt in 2 jaar uitgekeerd				
Uitvaartverzekeringen tegen premiebetaling	Op basis van maandpremie: afsluitprovisie van 0% tot 17%				
	Op basis van jaarpremie: afsluitprovisie van 0% tot 9% / Doorlopend van 0% tot 25%				
	Op basis van verzekerd bedrag (of een equivalent ervan) Afsluitprovisie van 0% tot 6% / Doorlopend van 0% tot 25%				
Uitvaartverzekeringen tegen koopsom	Op basis van verzekerd bedrag (of een equivalent ervan) Afsluitprovisie van 0% tot 6%				
	Op basis van koopsomstorting Afsluitprovisie van 0% tot 10%				
Woonlastenverzekering tegen premiebetaling	Max 12,5% van de jaarpremie				
Woonlastenverzekering/ Inkomensbeschermers tegen koopsom	Max 12,5% van de koopsom				

Kwaliteit van onze dienstverlening

Onze organisatie heeft volgens de Wet financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12010594, voor het uitoefenen van ons bedrijf.

In het Handelsregister van de Kamer van Koophandel staat Verzekerings Unie geregistreerd onder nummer 244.468.52.

Onze medewerkers worden regelmatig bijgeschoold om hun vakken actueel en op hoog niveau te houden. Tevens beschikken de meeste adviseurs over branche erkenningen, waaronder Erkend Hypotheekadviseur en Financieel Planner. Daarnaast zijn wij in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Dit geeft u extra zekerheid.

Beëindiging van de relatie

U bent geheel vrij om onze relatie te beëindigen zonder opgave van redenen, zonder kosten en zonder inachtneming van een opzeggingstermijn. Op uw verzoek zal de betreffende leverancier uw verzekering of andere financiële dienst – die wel blijft doorlopen – overdragen naar een andere tussenpersoon. Ook wij kunnen ervoor kiezen om niet langer zaken met u te doen. Dit gebeurt alleen bij hoge uitzondering. Uw

belangen worden dan behartigd door een andere tussenpersoon van uw keuze.

Klachtenregeling

Wij doen onze uiterste best om u als klant naar behoren en tevredenheid van dienst te zijn. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent of zelfs een klacht hebt over onze dienstverlening. Dan stellen wij het bijzonder op prijs indien u daarvan direct melding maakt. U kunt zich schriftelijk richten tot onze directie. Wij doen er dan alles aan om samen met u tot een passende oplossing te komen. Verloopt de klachtenafwikkeling niet naar wens dan kunt u rechtstreeks contact opnemen met de volgende instantie:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
T 0900 355 22 48
E consumenten@kifid.nl
W www.kifid.nl

Wij hopen met u een relatie aan te gaan die langdurig en naar beider tevredenheid zal zijn.