

DIENSTENWIJZER



ensure

zakelijke zekerheid

zakelijke zekerheid

Spoorweg 10 • 5963 NJ Hegelsom • 077 208 6206 • info@ensure.nl • www.ensure.nl

Inhoud

1	Waarom deze dienstenwijzer.....	5
1.1	Algemeen.....	5
1.2	Dienstverleningsdocument.....	5
2	Over Ensure Zakelijke Zekerheid.....	5
2.1	Onze missie en wie we zijn.....	5
2.2	Contact.....	6
2.3	Algemene werkwijze.....	6
2.5	Privacy.....	6
2.6	Keuzevrijheid en onze relatie met verzekeraars.....	7
2.7	Beloning.....	7
2.8	Wet op Financieel Toezicht.....	7
2.9	Kamer van Koophandel.....	7
2.10	Algemene voorwaarden.....	8
2.11	Klachtenregeling.....	8
2.12	Beroepsaansprakelijkheidsverzekering.....	8
2.13	Assurantiebelasting en omzetbelasting.....	8
2.14	Beëindigen relatie, polis of beheerabonnement.....	8
2.15	Verlenging polis, beheerabonnementen en contractstermijnen.....	8
3	Onze dienstverlening.....	9
3.1	Algemeen.....	9
3.2	Advies (inventarisatie, analyse, advies).....	9
3.3	Inkoop en implementatie.....	9
3.4	Beheer en administratie.....	9
4	Onze producten.....	10
4.1	Zakelijke verzekeringen.....	10
4.2	Privé verzekeringen.....	10
4.3	Arbeidsongeschiktheidsverzekering.....	10
4.4	Risico analyse.....	10
4.5	Persoonlijk advies.....	10
5	Wat verwachten wij van u?.....	10
6	Betalingen.....	10
	Bijlage A. Dienstverleningsdocument Complexe en impactvolle producten.....	11
	1. Beloning voor onze diensten.....	11
	1.1 Advisering.....	11
	1.2. Bemiddeling.....	11
	1.3 Communicatie vergoeding aan kredietgever.....	11

1.4. Beheer.....	11
1.5 Aanvullende nazorg	12
2. Provisie (verbod)	12
Bijlage B. Algemene voorwaarden van Ensure Zakelijke Zekerheid	13
1. Waarvoor dienen deze algemene voorwaarden?	13
1.1	13
2. Wie zijn wij?	13
2.1	13
3. Wat betekenen de in deze voorwaarden gebruikte termen?	13
3.1	13
4. Wanneer gelden deze algemene voorwaarden?	13
4.1	13
4.2	13
4.3	13
4.4	13
5. Algemene afspraken over de opdracht	13
5.1	13
5.2	13
5.3	13
5.4	13
6. Wij kunnen derden inschakelen	14
6.1	14
6.2	14
7. Waarmee moet u rekening houden bij aanbiedingen, offertes en adviezen?	14
7.1	14
7.2	14
7.3	14
8. Welke afspraken gelden er voor onze communicatie met u?	14
8.1	14
8.2	14
8.3	14
9. Wat mag u van ons verwachten?	14
9.1	14
9.2	14
10. Wat mogen wij van u verwachten?	15
10.1	15
10.2	15

10.3.....	15
11. Afspraken over ons honorarium en de betaling daarvan	15
11.1.....	15
11.2.....	15
11.3.....	15
11.4.....	15
11.5.....	15
11.6.....	15
11.7.....	15
12. Afspraken over onze aansprakelijkheid	16
12.1.....	16
12.2.....	16
12.3.....	16
12.4.....	16
12.5.....	16
13. Wat moet u doen als u een klacht heeft?.....	16
13.1.....	16
13.2.....	16
13.3.....	16
14. Binnen welke termijn moet u klagen?	16
14.1.....	16
14.2.....	16
15. Bescherming van uw persoonsgegevens	16
15.1.....	16
15.2.....	16
16. Wij kunnen deze voorwaarden wijzigen	17
16.1.....	17

1. Waarom deze dienstenwijzer

1.1 Algemeen

Allereerst, goed dat u van plan bent of heeft besloten om advies in te winnen bij Ensure Zakelijke Zekerheid. Wij zijn een kleinschalig advieskantoor dat grote waarde hecht aan kwalitatief hoogwaardig advies op een uiterst persoonlijke wijze. Wij zijn gespecialiseerd in het verzekeren van bedrijven en ondernemers.

Volgens de Wet op het Financieel Toezicht schrijft voor dat u als klant recht heeft op informatie over ons en onze dienstverlening. Deze wettelijk verplichte informatie en extra informatie waarvan wij vinden dat u dit moet weten, verstrekken wij u graag middels deze dienstenwijzer.

Ook hebben wij een aantal bijlagen opgenomen zodat u alle belangrijke documenten gebundeld heeft:

Bijlage A: Dienstverleningsdocument bij Complexe producten

Bijlage B: Algemene voorwaarden

om volledig en duidelijk te zijn toch vragen

Mochten er ondanks onze poging om volledig en duidelijk te zijn toch vragen of onduidelijkheden zijn neem dan gerust contact met ons op.

1.2 Dienstverleningsdocument

Met betrekking tot advisering van complexe en/of impactvolle financiële producten aan consumenten vindt u in bijlage A informatie over onze werkzaamheden in dit kader en de van toepassing zijnde vergoeding die wij hiervoor in rekening brengen.

Ook verstrekken wij dienstverleningsdocumenten vermogen, risico's afdekken voorafgaand aan onze dienstverlening. Hierdoor kunt u onze diensten en honorering vergelijken met andere financieel dienstverleners. Bijlage A vormt een geheel met deze dienstverleningsdocumenten. Deze dienstenwijzer maar ook onze algemene voorwaarden én de dienstverleningsdocumenten kunt u ook ten alle tijden raadplegen op onze website (www.ensure.nl).

2 Over Ensure Zakelijke Zekerheid

2.1 Onze missie en wie we zijn

Onze missie luidt:

Ensure biedt ondernemers zekerheid in onvoorziene situaties.

Waarom doen we dat:

Ondernemers lopen allerlei risico's. Sommige risico's zijn misschien zelf te bekostigen, maar andere niet. Bij sommige onvoorziene situaties kunnen de kosten zó hoog oplopen, dat ze de continuïteit van je bedrijf in gevaar brengen. Het is daarom belangrijk deze risico's goed in beeld te hebben en daar afgewogen acties op te ondernemen.

Hoe doen we dat:

Een verzekering kan een passende oplossing zijn, maar soms biedt aanpassing in de bestaande situatie al uitkomst. Daarom analyseert Ensure eerst de risico's en adviseert vervolgens over de oplossingen die het beste bij jou en je onderneming passen.

Wat doen we:

Ensure Zakelijke zekerheid adviseert op het gebied van verzekeringen, financiële diensten en financiële producten. Wij inventariseren uw persoonlijke financiële situatie tezamen met alle financiële risico's waaraan u bloot staat of kan komen te staan. Wij kijken daarbij naar welke risico's u zelf kunt en wilt dragen en naar welke risico's verzekerd moeten worden. Wij geven hierbij advies over welke producten naar onze mening het best aansluiten bij uw persoonlijke situatie en persoonlijke wensen. De persoonlijke omstandigheden maar ook wensen zijn uniek, vandaar dat wij van mening zijn dat advies maatwerk is.

Naast advisering, begeleiden wij u ook bij het afsluiten van noodzakelijke financiële producten of het in contact brengen met partijen die u verder kunnen helpen bij uw wensen (waaronder bijvoorbeeld vermogensbeheerders, taxateurs, pensioenspecialisten en notarissen).

Ensure zakelijke zekerheid is een kleinschalig advieskantoor. Wij zijn van mening dat het belangrijk is om één aanspreekpunt te hebben voor financiële zaken. Wij geven onafhankelijk en ongebonden advies, dat betekent dat er geen eigendomsbelangen zijn door andere financiële dienstverleners. Ook hebben wij geen verplichtingen naar aanbieders.

Om onze persoonlijke en onafhankelijke dienstverlening mogelijk te maken werken wij samen met een aantal partijen. Zo werken wij onder andere samen met:

- DAK Intermediaircollectief. De coöperatie DAK staat voor de kracht van collectief ondernemen. Het is een collectief van onafhankelijke adviseurs die voordelen delen zodat ze de stormen van de tijd doorstaan. Door het intermediaircollectief kunnen wij ons onafhankelijk karakter waarborgen, hierdoor hebben wij de mogelijkheid om verzekeringen af te sluiten bij bijna alle verzekeraars op de Nederlandse markt maar ook hypotheek en andere producten onder te kunnen brengen bij nagenoeg alle gerenommeerde partijen.
- Anac BackOffice. Anac neemt een groot deel van onze administratie uit handen en stelt ons daarnaast in de mogelijkheid om gebruik te kunnen maken van de volmacht producten die zij aanbieden. Hierdoor hebben wij de mogelijkheid om via hen verzekeringsproducten aan te bieden. Tevens zorgt Anac ervoor dat wanneer wij telefonisch niet bereikbaar zijn, u toch direct verder geholpen wordt bij schade. Wel zo fijn, want op een dergelijk moment wilt u direct en juist geholpen en ontzorgd worden.
- Ook maken wij gebruik van een aantal business partners welke wij selecteren op basis van kwaliteit van producten en aard van dienstverlening.

2.2 Contact

Ensure Zakelijke Zekerheid
Spoorweg 10
5963 NJ Horst-Hegelsom
077-208 6206
info@ensure.nl

Bij spoed kunt u ons altijd bereiken via telefoonnummer: +31 650517291.

Mocht u ons telefonisch een opdracht geven dan is een bevestiging daarvan per post of e-mail gewenst.

In het geval u per e-mailbericht of op een andere wijze enig verzoek aan ons richt en u binnen 40 kantooruren na verzending geen ontvangstbevestiging van ons heeft ontvangen, dient het bericht als niet ontvangen te worden beschouwd en vragen wij u telefonisch contact met ons op te nemen.

Onze communicatie met u voeren wij in beginsel in het Nederlands (of in het Limburgs dialect wanneer u dat wenst) en kan op verschillende manieren plaatsvinden; schriftelijk, per e-mail, whatsapp, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Natuurlijk stemmen wij onze wijze van communicatie graag af op uw wensen.

2.3 Algemene werkwijze

Wij adviseren en bemiddelen als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Wij beperken onze diensten tot bedrijven en ondernemers in privé. Wij mogen adviseren over zakelijke verzekeringen maar bestempelen dit niet als onze dagelijkse werkzaamheden.

2.5 Privacy

Door ons werk beschikken wij over vertrouwelijke gegevens van u. In overeenstemming met de voorschriften van de Autoriteit Persoonsgegevens zullen wij deze niet zonder uw uitdrukkelijke toestemming aan derden ter beschikking stellen.

2.6 Keuzevrijheid en onze relatie met verzekeraars

Ensure Zakelijke Zekerheid is een ongebonden en onpartijdige bemiddelaar. Wij baseren ons advies op een marktanalyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare en vergelijkbare financiële producten en diensten. Het is niet werkbaar om voor ieder product een offerte op te vragen bij iedere aanbieder. Daarom maken wij met betrekking tot schadeverzekeringen gebruik van de volmacht polissen van Anac Backoffice. Anac draagt zorg voor het inkopen van de verzekeringsproducten en bijpassende kwalitatieve kenmerken van de schadeverzekeringen. Op het gebied verzekeringen maken wij gebruik van geavanceerde software waarbij wij alle partijen waar wij een product onder kunnen brengen voor u vergelijken.

Wij letten er tevens op dat de dienstverlening van de financieel dienstverleners aansluiten op onze dienstverlening, dit betekent dat wij zoeken naar betrouwbare partijen die kwalitatief als hoogwaardig te bestempelen zijn en die toegankelijk en werkbaar zijn. Prijs is niet het belangrijkste uitgangspunt bij het selecteren van aanbieders, voorwaarden, doorlooptijden en een prettige manier van dienst-verlenen nemen wij ook mee in ons marktonderzoek.

2.7 Beloning

Onze inkomsten en de manier waarop u deze aan ons betaalt kunnen verschillen, graag verduidelijken wij dit aan u. De volgende manieren van vergoeding zijn mogelijk:

- Vergoeding op basis van provisie.
Het kan voorkomen dat wij inkomsten krijgen uit een vergoeding die wij van de verzekeringsmaatschappij ontvangen waar u met onze begeleiding en bemiddeling een verzekering of financieel product heeft afgenomen. U betaalt in dat geval premie aan de maatschappij waarvan wij een deel van de maatschappij retour ontvangen voor onze werkzaamheden. Dit is bijvoorbeeld het geval bij schadeverzekeringen.
- Vergoeding op basis van declaratie.
Het kan voorkomen dat wij met u afspreken dat de door u betaalde premie ontdaan wordt van provisie. In dat geval brengen wij de kosten van onze dienstverlening rechtstreeks bij u in rekening. Indien dit het geval is stellen wij u altijd vooraf in kennis van de kosten en leggen wij dit vast in een dienstverleningsovereenkomst. De kosten worden vervolgens rechtstreeks door u aan ons betaald. Dit is o.a. van toepassing bij advies omtrent complex en/of impactvolle producten. Voorbeelden hiervan zijn hypotheek, lijfrenten, vermogensbeheer, overlijdensrisicoverzekeringen, etc.
- Vergoeding op basis van declaratie in abonnementsvorm.
Beheer is een essentieel onderdeel van onze dienstverlening. Wij willen niet dat u voor onverwachts hoge kosten komt te staan en werken daarom met beheerabonnementen. Onze abonnementen hebben een contractduur van 1 maand en wordt daarna stilzwijgend verlengd met een opzegtermijn van één maand. Wanneer wij adviseren, bemiddelen of belast zijn met beheer en nazorg van complex en/impactvolle producten stellen wij een beheerabonnement verplicht.

2.8 Wet op Financieel Toezicht

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële markten (AFM). Wij hebben een vergunning voor het adviseren (2:76) en bemiddelen (2:80) in schadeverzekeringen particulier, schadeverzekeringen zakelijk, Inkomensverzekeringen, zorgverzekeringen, vermogen, hypotheekair krediet, consumptief krediet, spaarrekeningen, betaalrekeningen.

Wij beschikken daarnaast over een vrijstelling van artikel 2:96 Wft op grond van artikel 11, eerste vrijstellingsregeling Wft. Hierdoor mogen wij adviseren en/of orders ontvangen en doorgeven met betrekking tot deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen.

U kunt ons vinden in het register onder nummer 12046180. Het register is te raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl)

2.9 Kamer van Koophandel

In de Kamer van Koophandel staat Ensure zakelijke zekerheid Financieel Advies geregistreerd onder nummer 73380024.

2.10 Algemene voorwaarden

Op verzekeringen of andere financiële producten zijn de polisvoorwaarden van deze partijen van toepassing. Voor overeenkomsten van opdracht en/of dienstverlening hanteert Ensure Zakelijke Zekerheid voor al haar diensten de “Algemene voorwaarden” van Ensure Zakelijke Zekerheid. In bijlage B vindt u deze voorwaarden. De voorwaarden zijn tevens digitaal te raadplegen via onze website.

2.11 Klachtenregeling

Natuurlijk doen wij er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u onverhoopt toch een klacht hebben dan verzoeken wij u om allereerst contact met ons op te nemen en uw klacht schriftelijk kenbaar te maken (per brief of e-mail aan info@ensure.nl). Na ontvangst van de klacht nemen wij spoedig contact met u op voor een persoonlijk gesprek. Mocht een klacht niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kunt u vervolgens uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) het aansluitnummer is: 300.017269, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoon: 070-3338999, e-mail: info@kifid.nl, website: www.kifid.nl. Deze regeling staat open voor consumenten met klachten over particuliere verzekeringen.

2.12 Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Wij doen ons uiterste best uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Desondanks hebben wij voor mogelijke fouten een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor schade die verband houdt met beroepsfouten vanuit onze zijde. Iedere aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag waarop de door de betreffende rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

2.13 Assurantiebelasting en omzetbelasting

Of de beloning voor onze dienstverlening onderhevig is aan de heffing van BTW en/of assurantiebelasting, is afhankelijk of de door ons verrichte dienstverlening betrekking heeft op advies of bemiddeling. Heeft onze dienst betrekking op advies dan wordt er normaliter BTW in rekening gebracht. Is er sprake van bemiddeling, dan wordt er assurantiebelasting in rekening gebracht. Verzekeringen op het gebied van leven, ongevallen, arbeidsongeschiktheid, ziektekosten en werkloosheid, zijn vrijgesteld van assurantiebelasting. Bemiddeling in hypothecair krediet, consumptief krediet, sparen, betalen en financiële instrumenten is vrijgesteld van BTW.

Bij bemiddeling in een samengestelde verzekering die één of meer van assurantiebelasting vrijgestelde verzekeringen omvat, wordt de vrijstelling toegepast op het aan die vrijgestelde verzekeringen toe te rekenen gedeelte van de premie.

2.14 Beëindigen relatie, polis of beheerabonnement

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt ons verzoeken de bestaande verzekeringen of andere producten over te dragen naar een andere adviseur en de lopende beheerabonnementen te beëindigen. Wij zullen hier ten alle tijden aan meewerken na de contract vervaldatum van de contracten en beheermodule.

Het opzeggen van een beheermodule is slechts mogelijk wanneer u al uw complex en/of impactvolle producten beëindigd of onderbrengt bij een ander financieel adviseur. Ook kunnen wij het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen.

Bij een intermediairwijziging volgen wij de gedragscode intermediairwijziging, zoals vastgesteld door de Adfiz op 22 juni 2010. Kortgezegd komt dit erop wij voor het opzeggen of overdragen van uw financiële zaken een door u getekende verklaring nodig hebben. Met inachtneming van elkaars rechten en plichten dienen de betrokken intermediairs in het belang van de klant te handelen en zorg te dragen voor een correcte informatie uitwisseling, soepele overgang van lopende dossiers en premiebetalingen.

2.15 Verlenging polis, beheerabonnementen en contractstermijnen

Ensure Zakelijke Zekerheid volgt de Gedragscode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen.

3 Onze dienstverlening

3.1 Algemeen

Ensure Zakelijke Zekerheid voorziet in financieel advies op het gebied van verzekeringen en andere financiële producten. Ten alle tijden werken middels een gestructureerde aanpak die bestaat uit een aantal stappen:

1. inventarisatie
2. Analyse
3. Advies
4. Bemiddeling
5. Beheer

3.2 Advies (inventarisatie, analyse, advies)

Het traject start altijd met een kennismakingsgesprek. Tijdens dit gesprek maken wij kennis met u, uw persoonlijke situatie, uw specifieke vraag en uw wensen omtrent de dienstverlening. Wij inventariseren hierbij op hoofdlijnen en bekijken wat wij voor u kunnen betekenen. Tijdens dit gesprek krijgt u informatie over Ensure Zakelijke Zekerheid en uitleg over de dienstverlening die wij bieden. Hiermee verschaffen we duidelijkheid over wat u van onze dienstverlening mag verwachten en welke vergoeding wij daarvoor in rekening brengen.

Wanneer u openstaat voor onze diensten maken wij een diepgaande inventarisatie van uw persoonlijke financiële situatie. Na deze inventarisatie voeren wij een diepgaande analyse uit. Op basis van deze analyse geven wij advies over producten die aansluiten bij uw wensen en het realiseren van uw gewenste doelstellingen.

Mocht u doen besluiten de geadviseerde producten elders af te nemen, dan betaalt u enkel de vergoeding van het advies. Het kan ook voorkomen dat wij u adviseren bepaalde producten elders af te nemen, bijvoorbeeld omdat dit voor u voordeliger is. Ook in dat geval betaalt u aan ons enkel de adviesvergoeding.

3.3 Inkoop en implementatie

Als wij u van dienst mogen zijn bij het inkopen van producten dan noemen wij dit bemiddelen met advies.

Op basis van de inventarisatie, uw wensen en de mogelijkheden in de markt dragen wij middels onze bemiddeling en expertise zorg voor de totstandkoming van een overeenkomst. Op basis van de eerder punt 2.6 genoemde wijze van selectie, adviseren wij u welke producten het beste bij u passen. Wij dragen zorg voor een offerte en bij overeenstemming zorgen wij voor de totstandkoming van de verzekeringsovereenkomst inclusief eventuele voorlopige dekking. Wij bewaken vervolgens het administratieve proces totdat het product tot stand komt.

3.4 Beheer en administratie

Wij houden een administratie bij van uw gegevens en van de producten die u via Ensure Zakelijke Zekerheid heeft ondergebracht. Gedurende de looptijd van de ondergebrachte producten, beheren wij deze namens u. Indien zich wijzigingen voordoen in de wet- en regelgeving in persoonlijke omstandigheden dan zorgen wij, in overleg met u, dat uw producten worden aangepast. Uiteraard kunnen wij dit alleen doen als u ons tijdig en volledig informeert over de wijzigingen.

Wij zien het actueel houden van uw producten als een belangrijke taak. Door nazorg te bieden wordt de klant op de hoogte gehouden van de invloed van wijzigingen van bijvoorbeeld zijn doelstellingen, risicobereidheid of financiële situatie zodat de beoogde resultaten behaald worden. De afspraken die wij hierover met u maken leggen wij vast in een beheeropdracht (onderdeel van de advies- en beheeropdracht).

Door middel van periodieke contacten geven wij invulling aan het beheer. Mochten er tussentijds wijzigingen optreden in uw situatie dan vragen wij u ons hierover onverwijld in te lichten.

Er kan een moment ontstaan dat u een beroep moet doen op de verzekering, bijvoorbeeld bij schade, arbeidsongeschiktheid of een overlijden. Allemaal situaties waarbij u waarschijnlijk uw aandacht aan andere zaken moet besteden. Namens u verzorgen wij alle contacten met de verzekeraars en zien wij erop toe dat u zo snel als mogelijk de uitkering ontvangt waarop u volgens de polisvoorwaarden recht heeft.

4 Onze producten

4.1 Zakelijke verzekeringen

Samen met u nemen wij de bedrijfssituatie door en brengen wij de risico's in kaart. Vervolgens bespreken wij samen met u welke risico's u het beste kunt verzekeren en welke risico's u wellicht "zelf kunt dragen". Zo komen we uit bij een "op maat gemaakt" verzekeringspakket.

4.2 Privé verzekeringen

Wanneer u wilt voorkomen dat u veel kosten moet maken wanneer u om wat voor reden dan ook schade lijdt, sluit u een verzekering af. Elk risico kent wel een eigen verzekering.

4.3 Arbeidsongeschiktheidsverzekering

Bent u zelfstandig ondernemer en raakt u onverhoopt arbeidsongeschikt? Dan kan uw inkomen flink dalen. Met een arbeidsongeschiktheidsverzekering verzekert u zich voor een maandelijkse uitkering.

4.4 Risico analyse

Ondernemen brengt risico's met zich mee. Met een risicoanalyse brengen wij de risico's van uw bedrijf in kaart. Dit helpt u uiteindelijk bij het maken van de juiste beslissingen. Zowel voor de onderneming als de ondernemer.

4.5 Persoonlijk advies

Succesvol ondernemen en uw zakelijke doelen realiseren. Wat zijn de trends in uw branche, hoe zorgt u voor evenwicht tussen zakelijk en privé, en waar moet u aan denken als u wilt uitbreiden? Wij bieden persoonlijk advies hierover aan zodat u de juiste beslissingen kunt nemen.

5 Wat verwachten wij van u?

De voorgaande hoofdstukken waren te wijden aan wat u van ons mag verwachten. Maar om onze dienstverlening juist uit te kunnen voeren verwachten wij ook een aantal zaken van u:

- Wij verwachten dat u actief en tijdig de juiste gegevens verstrekt. Mocht achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, dan kan het zijn dat op grond van de voorwaarden van de verzekeraar of andere financieel dienstverlener gerechtigd is om sancties te stellen. Zo kan bijvoorbeeld het recht op een schadevergoeding vervallen.
- Wij vragen u om ons in kennis te stellen van elders afgesloten producten. Dit kan namelijk van invloed zijn op ons advies.
- Bij veranderingen in uw persoonlijke situatie verwachten wij dat u dit aan ons doorgeeft. Veranderingen in uw situatie kunnen namelijk van invloed zijn op uw persoonlijke situatie. Hierbij kunt u denken aan geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen of uitgaven, aanschaf of verkoop van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen, etc.
- Wij vragen u door ons toegezonden stukken altijd te controleren op juistheid en onjuistheden zo onverwijld aan ons door te geven.
- Op grond van de Wet Identificatie bij Dienstverlening en de Wet Melding Ongebruikelijke Transacties dient u zich middels een geldig paspoort of rijbewijs te legitimeren.

6 Betalingen

Het is belangrijk dat u de premies en de kosten voor beheerabonnementen tijdig betaalt. Indien u niet tijdig betaalt kunt u geen enkel recht aan uw verzekering of beheerabonnement ontlenen. Zo zal de bijvoorbeeld de dekking worden opgeschort, zal de verzekeraar de schade mogelijk niet in behandeling nemen en weigeren deze schade bij premieachterstand te vergoeden. De betalingsverplichting zal blijven bestaan en zal indien deze uitblijft gerechtelijk worden geïncasseerd. De hiermee verband houdende extra kosten worden bij u in rekening gebracht. Mocht u voorzien dat u niet op tijd kunt betalen, neem dan vroegtijdig contact met ons op. Wij zoeken graag samen met u naar een oplossing.

Bijlage A. Dienstverleningsdocument Complexe en impactvolle producten

Dit dienstverleningsdocument vormt samen met de dienstverleningsdocumenten een geheel.

In het kader van advies en bemiddeling van complexe financiële producten treft u hierbij informatie die van toepassing is op onze werkzaamheden en de hieraan verbonden kosten. Zoals eerder omschreven bestaat onze dienstverlening uit een aantal zaken: inventarisatie, analyse, advies, bemiddeling en/of beheer. Deze werkzaamheden kunnen achtereenvolgend plaatsvinden. Maar kunnen ook afzonderlijk van elkaar afgenomen worden.

Middels deze bijlage willen wij u in een vroeg stadium informeren over onze werkzaamheden en onze de kosten van onze dienstverlening. Dit overzicht is niet bedoeld als een (onherroepelijk) aanbod.

Voorafgaand aan de dienstverlening zullen wij u op de hoogte brengen van onze beloning van uw gewenste traject. Wij zullen dit ook vastleggen in een zogenoemde dienstverleningsovereenkomst. Wij behouden het recht op de overeengekomen beloning jaarlijks te indexering conform de CBS-index voor contractuele loonkosten voor de zakelijke dienstverlening.

Tenzij anders aangegeven zijn alle kosten exclusief eventuele omzetbelasting, assurantiebelasting en de kosten van derden.

1. Beloning voor onze diensten

1.1 Advisering

Bij advies bestaat onze vergoeding uit een vaste vergoeding per product. Wij informeren u altijd vóór onze dienstverlening over de werkzaamheden en kosten en leggen dit vast in een dienstverleningsovereenkomst. Wij behouden ons het recht af te wijken op onze standaardprijzen (zowel naar beneden als naar boven) indien de verwachte werkzaamheden afwijken van de gemiddelden.

1.2. Bemiddeling

Bij bemiddeling bestaat onze vergoeding uit een vaste vergoeding per product bij per aanbieder. Mocht het product om welke reden niet gesloten kunnen worden bij een aanbieder en zijn wij genoodzaakt uit te wijken naar een andere aanbieder, dan maken wij de kosten voor deze tweede aanvraag aan u bekend. Wij informeren u altijd vóór onze dienstverlening over de werkzaamheden en kosten en leggen dit vast in een dienstverleningsovereenkomst. Wij behouden ons het recht af te wijken op onze standaardprijzen (zowel naar beneden als naar boven) indien de verwachte werkzaamheden afwijken van de gemiddelden.

1.3 Communicatie vergoeding aan kredietgever

Door de invoering van de Europese richtlijn voor hypotheek (Mortgage credit directive), informeren wij kredietverstrekkers over de hoogte van onze vergoeding en onze werkzaamheden rondom hypotheek.

1.4. Beheer

Advies is een momentopname, toegespitst op de omstandigheden van een mens of huishouden op dat bepaalde moment. Natuurlijk doen wij er alles aan gedaan om samen met u het advies zo nauwkeurig mogelijk te doen aansluiten op de toekomstverwachting en mogelijke toekomstige risico's. Maar helaas (of gelukkig) kunnen we de toekomst slechts beperkt voorzien. Veranderingen in uw klantsituatie of wet- en regelgeving vergen aandacht voor aanpassingen van gesloten financiële producten of verzekeringen. Maar ook het aanpassen van doelstellingen of voordoen van onvoorziene omstandigheden kan hiervoor zorgen.

Wij bieden u de keuze uit 3 verschillende beheermodules:

1. AOV Beheermodule
2. ORV Beheermodule
3. Lijfrente Beheermodule

1.5 Aanvullende nazorg

Onze werkzaamheden gaan verder dan de wettelijke vereisten. Wanneer u niet langer gebruik wenst te maken van onze aanvullende diensten óf wanneer u de afgesproken kosten niet betaald, zullen wij de werkzaamheden aanpassen:

Wanneer u niet langer gebruik wenst te maken van de aanvullende nazorg of u betaalt de daarvoor overeengekomen vergoeding dan:

1. Wijzigen wij uw contactgegevens mochten deze veranderd zijn en zullen wij deze doorgeven aan de betreffende maatschappijen waar u uw product heeft ondergebracht.
2. Informeren wij u slechts wanneer de aanbieder van het financiële product een wijziging doorvoert in het afgesloten product. Wij geven u verder geen advies.
3. Informeren wij u wanneer er een wetswijziging plaatsvindt die van invloed is op het afgesloten product.
4. Beantwoorden wij mogelijke vragen over het advies ten tijden van het afsluiten van het product. Wij geven geen nieuw advies.

Wij behouden ons het recht om u te verplichten om het beheer van uw financiële producten over te dragen aan een andere financieel dienstverlener na beëindiging van uw beheermodule. Wij ondersteunen niet bij het zoeken van een ander financieel adviseur.

2. Provisie (verbod)

Met ingang van 01-01-2013 is het provisieverbod van toepassing. Dit houdt in dat wij onze kosten rechtstreeks bij u als klant in rekening moeten brengen. Hierdoor zijn de verdiensten duidelijk en transparant.

Een uitzondering op het provisieverbod is er voor advies- en bemiddeling van consumptief krediet. Wettelijk gezien is het niet toegestaan om voor werkzaamheden die betrekking hebben op consumptief een directe vergoeding in rekening te brengen bij u als klant.

Bijlage B. Algemene voorwaarden van Ensure Zakelijke Zekerheid

1. Waarvoor dienen deze algemene voorwaarden?

- 1.1** Op onze dienstverlening is een aantal afspraken van toepassing die voor iedereen gelden. Bijvoorbeeld op het gebied van aansprakelijkheid of betaling voor onze diensten. In deze algemene voorwaarden leggen wij die afspraken vast.

2. Wie zijn wij?

- 2.1.** Ensure Zakelijke Zekerheid gevestigd aan Spoorweg 10, 5963 NJ te Horst-Hegelsom

3. Wat betekenen de in deze voorwaarden gebruikte termen?

- 3.1.** De volgende begrippen komen vaker in de voorwaarden voor. Daarom leggen wij deze graag even uit.
- U: de natuurlijke persoon en/of rechtspersoon aan wie wij een offerte hebben verstrekt, een aanbieding hebben gedaan of met wie wij een overeenkomst hebben gesloten.
 - Wij: ons kantoor en individuele medewerkers (ook wanneer die niet meer voor ons werkzaam zijn), en ook onze bestuurders en/of vennoten.
 - Onze dienstverlening: de werkzaamheden die wij ten behoeve van u verrichten.
 - Opdracht: de door u aan ons verstrekte opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product.
 - Financieel product: een hypotheek, verzekering, betaal-, beleggings- of spaarrekening of krediet waarover wij zullen adviseren en/of bij het afsluiten waarvan wij zullen bemiddelen.
 - Financiële instelling: de aanbieder van een financieel product.
 - Schriftelijk: mag ook per e-mail.

4. Wanneer gelden deze algemene voorwaarden?

- 4.1.** Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op al onze diensten en op elke door u aan ons verstrekte opdracht.
- 4.2.** Wijkt de inhoud van schriftelijk tussen u en ons gemaakte afspraken af van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald? Dan gaat het bepaalde in de schriftelijk gemaakte afspraken voor.
- 4.3.** Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, wordt alleen de betreffende bepaling van toepassing uitgesloten. In dat geval blijven alle overige bepalingen onverkort gelden. De nietige bepaling zal dan worden vervangen door een geldige bepaling die zo veel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de nietige bepaling.
- 4.4.** Eventuele algemene voorwaarden waar u naar verwijst bij het sluiten van een overeenkomst met ons zijn niet van toepassing, tenzij wij deze schriftelijk en zonder voorbehoud hebben aanvaard.

5. Algemene afspraken over de opdracht

- 5.1.** Een overeenkomst tussen u en ons komt tot stand, zodra wij deze schriftelijk hebben bevestigd. Of zodra wij zijn begonnen met het uitvoeren daarvan. Wij mogen een opdracht die u aan ons verstrekt altijd zonder opgave van redenen weigeren.
- 5.2.** Elke opdracht die u aan ons verstrekt komt na aanvaarding uitsluitend tot stand met ons kantoor en wordt door ons kantoor uitgevoerd. Ook als het uw bedoeling is dat de opdracht door een bepaalde bij ons werkzame persoon zal worden uitgevoerd.
- 5.3.** Elke aan ons verstrekte opdracht leidt uitsluitend tot een inspanningsverplichting van ons, niet tot een resultaatsverplichting. Behalve wanneer dat blijkt uit de aard van de verstrekte opdracht, of tenzij wij schriftelijk iets anders overeenkomen.
- 5.4.** Door ons opgegeven termijnen voor het uitvoeren van een opdracht zijn bedoeld als richtlijn en niet als fatale termijn. Tenzij wij dat schriftelijk met u overeenkomen.

6. Wij kunnen derden inschakelen

- 6.1.** Als dat nodig is, mogen wij bij de uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht gebruik maken van derden. Als daaraan kosten verbonden zijn, zullen wij deze kosten aan u doorbelasten indien wij dat vooraf met u zijn overeengekomen.
- 6.2.** Voor zover wij bij de uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht gebruik moeten maken van adviezen van externe adviseurs (zoals accountants, advocaten of fiscalisten), zullen wij zoveel mogelijk vooraf overleg met u plegen. Natuurlijk nemen wij bij de selectie van de betreffende adviseur de nodige zorgvuldigheid in acht. Wij zijn niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.

7. Waarmee moet u rekening houden bij aanbiedingen, offertes en adviezen?

- 7.1.** Als wij u namens een financiële instelling aanbiedingen of offertes sturen, dan zijn die aanbiedingen vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende financiële instelling. Behalve wanneer dat uitdrukkelijk anders uit die stukken blijkt.
- 7.2.** U kunt geen rechten ontnemen aan voorlopige berekeningen die wij hebben gemaakt met betrekking tot de kosten van een financieel product en de eventuele doorwerking daarvan in uw maandlasten. U dient deze voorlopige berekeningen als indicatief te beschouwen. De voorlopige berekeningen kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en premiewijzigingen. Wij kunnen u pas een definitieve berekening geven, wanneer een financiële instelling een offerte heeft uitgebracht die door u is geaccepteerd.
- 7.3.** U kunt geen rechten ontnemen aan door ons verstrekte prognoses ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van financiële producten met een beleggings- en/of investeringscomponent. Deze prognoses vormen slechts een indicatie. Wij staan niet in voor de juistheid van prognoses die door de financiële instelling bij dergelijke producten worden verstrekt.

8. Welke afspraken gelden er voor onze communicatie met u?

- 8.1.** Stuurt u ons een e-mail? Dan mag u er pas op vertrouwen dat dit bericht ons heeft bereikt wanneer wij u een bevestiging van de ontvangst sturen.
- 8.2.** Soms verstrekken wij algemene informatie. Bijvoorbeeld op onze internetsite. Of op uw verzoek. Deze informatie is vrijblijvend en kan nooit beschouwd worden als een door ons gegeven advies in het kader van een aan ons verstrekte opdracht. Dat is alleen anders wanneer wij u expliciet laten weten dat het om een op u toegespitst advies gaat.
- 8.3.** Wij gebruiken voor onze communicatie met u de door u opgegeven contactgegevens. Indien deze contactgegevens veranderen moet u dat schriftelijk aan ons doorgeven. Pas daarna gebruiken wij die nieuwe gegevens.

9. Wat mag u van ons verwachten?

- 9.1.** Wij verrichten onze dienstverlening naar beste vermogen, zoals van een zorgvuldig handelende beroepsbeoefenaar verwacht mag worden, en houden daarbij steeds ook rekening met uw belangen. Dat is onze zorgplicht.
- 9.2.** Zolang de opdracht voortduurt zullen wij u tijdens de looptijd van uw financieel product periodiek informeren over wijzigingen in wet- of regelgeving, het financieel product of anderszins.

10. Wat mogen wij van u verwachten?

- 10.1.** U moet ons voorzien van alle informatie die wij aan u vragen. Verder moet u ook zelf informatie aan ons doorgeven die relevant kan zijn voor een goede uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht. U moet ons direct op de hoogte stellen wanneer er in uw persoonlijke situatie iets verandert. Denk daarbij aan veranderingen in uw gezinssituatie, uw woonsituatie, of uw inkomenspositie. En denk daarbij ook aan wijziging van bankrelatie, grote aankopen en beëindiging of wijziging van elders lopende verzekeringen. U bent zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door u aan ons verschaft informatie.
- 10.2.** Wij kunnen alleen maar voldoen aan de zorgplicht die wij ten aanzien van u hebben, indien u uw informatieverplichting strikt naleeft. Doet u dat niet, dan mogen wij overgaan tot opschorting van de uitvoering van de opdracht.
- 10.3.** Het kan voorkomen dat wij u namens een financiële instelling een nota sturen voor renten of premies voor een financieel product. U bent zelf verantwoordelijk voor de tijdige betaling daarvan. U dient zich te realiseren dat het niet, of niet tijdig, betalen van een dergelijke nota grote gevolgen kan hebben. Mogelijk bieden uw verzekeringen dan geen dekking meer

11. Afspraken over ons honorarium en de betaling daarvan

- 11.1.** Wij kennen verschillende vormen van dienstverlening. En wij kunnen daarvoor op verschillende manieren beloofd worden. Bij aanvang van de opdracht leggen wij de omvang van onze dienstverlening en de wijze van beloning schriftelijk met u vast. Onze beloning kan bestaan uit:
- Abonnement
Wij rekenen een maandelijks vast bedrag voor onze dienstverlening aan u, ongeacht de werkelijke tijd die wij daaraan hebben besteed.
 - Vast tarief
 - Wij spreken met u vooraf een vast bedrag voor bepaalde dienstverlening af, ongeacht de werkelijke tijd die wij daaraan hebben besteed.
 - Provisie¹
 - Voor onze dienstverlening ontvangen wij een vergoeding van de financiële instelling die uw financieel product aanbiedt. Op uw verzoek zullen wij inzage in deze vergoeding geven.
- 11.2.** Wij berekenen wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen altijd aan u door. Indien schriftelijk met u overeengekomen zijn wij gerechtigd onze tarieven jaarlijks te verhogen (indexeren). Wij baseren ons daarbij op het Consumentenprijsindexcijfer ("CPI") van het Centraal Bureau voor de Statistiek.
- 11.3.** U dient onze facturen te betalen binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door ons voorgeschreven wijze. Tenzij wij schriftelijk met u andere afspraken maken.
- 11.4.** Betaalt u de door ons in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn? Dan moet u daarover wettelijke rente betalen, zonder dat daarvoor een voorafgaande ingebrekestelling nodig is. Betaalt u ook na onze aanmaning niet? Dan kunnen wij de incassering van onze vordering uit handen geven. U moet dan ook buitengerechtelijke incassokosten betalen.
- 11.5.** Betalingen die u doet brengen wij steeds eerst in mindering op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan. Zelfs als u bij uw betaling laat weten dat die betaling betrekking heeft op een latere factuur.
- 11.6.** Indien uw kredietwaardigheid daartoe naar ons oordeel aanleiding geeft, mogen wij u vragen om ons voldoende zekerheid te geven dat u uw betalingsverplichtingen kunt nakomen. Zolang u die zekerheid nog niet heeft verschaft, mogen wij onze dienstverlening opschorten.
- 11.7.** Indien u de opdracht tussentijds beëindigt dan kunnen wij, bij een betaling tegen een vast tarief, naar redelijkheid kosten in rekening brengen, indien wij daadwerkelijk werkzaamheden hebben verricht. Dat laatste zullen wij dan aantonen.

¹ Dit is alleen van toepassing bij schadeverzekeringen

12. Afspraken over onze aansprakelijkheid

- 12.1.** Wij behandelen uw opdracht natuurlijk met de grootst mogelijke aandacht en zorg. Mochten wij toch onverhoopt een fout maken, dan geldt het volgende. De aansprakelijkheid van ons is beperkt. Wij zijn ten hoogste aansprakelijk tot het bedrag dat in het desbetreffende geval op grond van de door ons afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico. Op uw verzoek verstrekken wij aan u nadere informatie over onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
- 12.2.** In het geval onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering in een specifiek geval geen dekking verleent, is onze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het totale honorarium dat wij u voor de betreffende opdracht in rekening gebracht hebben en u aan ons heeft betaald. Wanneer wij u geen honorarium voor onze dienstverlening in rekening hebben gebracht, is onze aansprakelijkheid beperkt tot de jaarpremie van het financiële product waar uw aanspraak betrekking op heeft.
- 12.3.** Wij voeren de verstrekte opdracht uitsluitend ten behoeve van u uit. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor u geen rechten ontleen.
- 12.4.** Wij zijn nooit aansprakelijk voor schade van u of van derden:
- als gevolg van onjuiste, onvolledige of te laat door u verstrekte informatie;
 - die voortvloeit uit fouten in door ons gebruikte software, tenzij wij de schade op de leverancier van de software kunnen verhalen;
 - die voortvloeit uit de omstandigheid dat u bedragen die door de financiële instelling aan u in rekening zijn gebracht niet tijdig heeft voldaan;
 - die het gevolg is van de omstandigheid dat een door u overeengekomen financieringsvoorbehoud is verstreken;
- 12.5.** Ondanks het bepaalde in dit artikel blijven wij aansprakelijk voor schade die veroorzaakt is door onze opzet of bewuste roekeloosheid.

13. Wat moet u doen als u een klacht heeft?

- 13.1.** Wij hebben een interne klachtenprocedure. U moet uw klacht schriftelijk aan ons voorleggen. Wij proberen met u tot een goede oplossing van uw klacht te komen.
- 13.2.** Wij zijn aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) onder nummer : 300.017269. Kunnen wij uw klacht niet tot tevredenheid oplossen, dan kunt u de klacht voor bindend advies voorleggen aan het Kifid. Maar natuurlijk ook aan de burgerlijke rechter.
- 13.3.** Wij spreken met u af dat wij ons zullen houden aan een door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening te geven bindend advies. Het staat u natuurlijk altijd vrij om uw klacht of geschil aan een rechter voor te leggen.

14. Binnen welke termijn moet u klagen?

- 14.1.** Heeft u een klacht met betrekking tot door ons verrichte werkzaamheden? Of over de hoogte van de door ons in rekening gebrachte bedragen? Dan moet u dat schriftelijk doen binnen één jaar nadat u de stukken, informatie of factuur waarop uw klacht betrekking heeft, heeft ontvangen. Of nadat u redelijkerwijze op de hoogte had kunnen zijn van de door u geconstateerde tekortkoming. Na die termijn vervalt uw recht om ons aan te spreken.
- 14.2.** Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden die u heeft in verband met door ons verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval vijf jaar na het moment waarop u bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

15. Bescherming van uw persoonsgegevens

- 15.1.** Wij gaan zorgvuldig om met alle persoonsgegevens die u aan ons verstrekt. Deze gegevens gebruiken wij niet voor andere doeleinden dan om uw opdracht uit te voeren. Of om u algemene brochures of nieuwsbrieven te versturen. Wij verstrekken uw gegevens nooit aan derden. Behalve als dit nodig is voor het aanvragen of onderhouden van uw financieel product of wanneer het op grond van de wet of openbare orde verplicht is om uw gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken.
- 15.2.** Heeft u er bezwaar tegen dat wij uw persoonsgegevens in een mailinglijst opnemen? Laat ons dat dan schriftelijk weten. Wij verwijderen in dat geval direct uw gegevens uit het betreffende bestand.

16. Wij kunnen deze voorwaarden wijzigen

- 16.1.** Wij hebben de mogelijkheid om de inhoud van deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. In het geval wij tot wijziging overgaan, laten wij u dat weten en sturen wij u de aangepaste algemene voorwaarden. U mag binnen 30 dagen na de datum waarop u in kennis bent gesteld van de betreffende wijzigingen bezwaar maken tegen de toepasselijkheid van de aangepaste voorwaarden. Wij zullen dan met u in overleg treden over de inhoud van de van toepassing zijnde algemene voorwaarden. Wanneer u geen bezwaar maakt tegen de gewijzigde inhoud van de algemene voorwaarden, dan gelden deze vanaf de door ons genoemde datum.