



# Wat u van ons kunt verwachten

Deze dienstenwijzer biedt duidelijkheid over de dienstverlening van Koopman Assurantiën B.V.

*Duidelijk over risico's.  
Zeker over zaken.*

**Koopman**  
ASSURANTIËN

# Koopman

## ASSURANTIËN

U bent van plan de zorg voor uw financiële zaken/  
verzekeringen toe te vertrouwen aan ons kantoor.

Een goede beslissing. U kunt er zeker van zijn dat uw financiële  
belangen bij ons in vertrouwde en deskundige handen zijn.

Deze dienstenwijzer geeft u een beeld van onze  
dienstverlening en werkwijze. Wij geven u namelijk graag een  
goed overzicht van wat onze dienstverlening precies inhoudt en  
wat u van ons mag verwachten, maar ook wat wij van u verwachten.  
Wij vragen u om dit document voor ontvangst te tekenen of via  
de e-mail te bevestigen. Dit omdat wij volgens wetgeving  
verplicht zijn om u voorafgaand aan onze dienstverlening en  
advisering dit document beschikbaar te stellen.

In deze dienstenwijzer informeren wij u over:

- 1 Wie wij zijn
- 2 Hoe en wanneer u ons kunt bereiken
- 3 Wat u van ons kunt verwachten
- 4 Wat verwachten wij van u
- 5 Waar wij voor staan
- 6 Onze positie ten opzichte van onze aanbieders
- 7 Hoe wij worden beloofd
- 8 Klachten
- 9 Beëindiging relatie
- 10 Nog vragen



## 1. Wie wij zijn

Koopman Assurantiën BV is opgericht in 1946 en telt bijna 30 medewerkers. Wij bemiddelen en adviseren als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen, hypotheeken, pensioenen en andere financiële diensten voor zowel ondernemers als particulieren. Bij ons is iedere klant uniek. U mag van ons verwachten dat wij u zo optimaal mogelijk adviseren inzake verzekerbare risico's. Wij geven u adviezen over producten die naar ons oordeel goed aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Kenmerkend voor onze dienstverlening zijn:

- een persoonlijke benadering,
- vaste aanspreekpunten,
- een hoog kennisniveau,
- wederzijds vertrouwen,
- duidelijkheid over risico's, zekerheid over zaken!

Koopman Assurantiën is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 08125430.

## 2. Hoe en wanneer kunt u ons bereiken

Wij vinden het belangrijk om voor onze relaties goed bereikbaar te zijn. U kunt op de volgende manieren contact met ons opnemen:

### Kantoor:

Wij zijn gevestigd aan de Zandhuisweg 2, 7665 SH te Albergen. Wij zijn geopend van maandag t/m donderdag van 08:30 tot 17:30 uur en vrijdags van 08:30 tot 17:00 uur. Om er echter zeker van te zijn dat onze adviseurs u persoonlijk te woord kunnen staan, kunt u het beste vooraf telefonisch of via de email een afspraak maken.

Ons postadres luidt:

Postbus 8  
7665 ZG ALBERGEN

### Contactgegevens:

Via de telefoon: 0546-449 449  
Via de fax: 0546-449 448  
Via e-mail: [info@koopmanalbergen.nl](mailto:info@koopmanalbergen.nl)  
Via internet: [www.koopmanalbergen.nl](http://www.koopmanalbergen.nl)  
Via twitter: @koopmanass

Buiten kantoortijden kunt u ons voor dringende zaken telefonisch bereiken op nummer: 0546-449449, u wordt dan doorverbonden.



“ Wij zijn er voor u ”

### 3. Wat u van ons kunt verwachten

U kunt bij ons terecht voor een persoonlijk advies en begeleiding op het gebied van schade-, zorg-, inkomen-, en levensverzekeringen, pensioenen, hypotheek en bankspaarproducten en ook voor financiële planning. Het is ons vak om samen met u de financiële risico's die u loopt te inventariseren en u te adviseren hoe deze te beperken. Om onze dienstverlening te kunnen uitvoeren beschikken wij over uw persoonsgegevens. Vanzelfsprekend zullen wij zorgvuldig met deze gegevens omgaan. Op onze internetpagina vindt u onze privacy kaart. Hierop staat kort en bondig omschreven hoe wij met privacy omgaan. Ook is op onze internetpagina ons privacy statement te vinden. Hierin is het uitgebreid omschreven hoe wij met privacy omgaan.

#### Schadeverzekeringen:

Vrijwel iedereen heeft wel een of meerdere schadeverzekeringen, denk aan onder andere: reisverzekeringen, woonhuis- en inboedelverzekeringen, aansprakelijkheidsverzekeringen, autoverzekeringen en rechtsbijstandverzekeringen. Met deze verzekeringen verzekert u zich tegen de kosten van schade aan zaken of extra kosten die u moet maken als gevolg van een onzeker voorval.

We vinden het belangrijk dat u de kenmerken van uw verzekering(en) in één oogopslag kunt zien.

De verzekeringskaarten zijn informatief en geven in grote lijnen aan wat er is verzekerd en wat niet. U kunt de verzekeringskaarten raadplegen via [www.licent.nl](http://www.licent.nl)

Voor uitgebreide informatie over de dekking kunt u de polisvoorwaarden raadplegen.

#### Zorgverzekeringen:

Bij ons kunt u terecht voor uw zorgverzekering.

Deze verzekering biedt een vergoeding van de kosten voor geneeskundige zorg. Naast de wettelijke basisverzekering kunt u bij ons ook een keuze maken uit diverse aanvullende verzekeringen. Welke het beste bij u past hangt af van uw persoonlijke situatie.

#### Inkomensverzekeringen:

Inkomensverzekeringen zijn er om het verlies van inkomsten op te vangen bij arbeidsongeschiktheid. Voor zowel een ondernemer als voor zijn medewerkers. Hierbij kunt u denken aan een verzekering voor de ondernemer om de loondoorbetaling op te vangen welke hij aan zijn medewerkers moet doen. Maar ook voor de medewerker als deze langer dan, nu

twee jaar, arbeidsongeschikt is om hier het inkomstenverlies te beperken. Tevens kunt u denken aan het inkomensverlies bij een ondernemer zelf.

#### Levensverzekeringen:

U kunt hierbij denken aan: overlijdensrisicoverzekeringen, pensioen, inkomensverzekeringen, lijfrenten en beleggings- of spaarverzekeringen. Een levensverzekering kunt u afsluiten om het financiële risico van vroegtijdig overlijden van u of uw gezinsleden zo veel mogelijk af te dekken of om te sparen of te beleggen voor later, bijvoorbeeld als aanvulling op uw pensioen of voor aflossing van uw hypotheek.

#### Pensioenen:

Wij inventariseren, adviseren en beheren (collectieve) pensioenregelingen voor zowel de ondernemer als voor particuliere relaties. Na een uitgebreide analyse van uw financiële situatie geven wij u een gedegen advies over het al dan niet afsluiten van een aanvullende voorziening. We geven heldere uitleg over diverse mogelijkheden en de bijbehorende voor- en nadelen en zorgen zo voor duidelijkheid en zekerheid.

#### Hypotheek:

Bent u voornemens om een woning te kopen? Dan sluit u hiervoor waarschijnlijk een lening af in de vorm van een hypotheek. Het afsluiten van een hypotheek is een belangrijk moment in uw leven, immers u gaat daarbij een financiële verplichting aan voor een lange periode. U moet daarbij op veel zaken letten als bijvoorbeeld de hoogte van de rente, maar ook de periode waarvoor u de rente vastzet en de mogelijkheid tot vervroegde aflossing. Wij zorgen ervoor dat de financiering van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie.

#### Financiële planning:

Dit is een persoonlijk adviestraject waarbij uw inkomensontwikkeling, vermogen en vorming van vermogen ter sprake komen. Wij geven u daarin helder inzicht in uw financiële situatie, bespreken aandachtspunten en maken voor u inzichtelijk of uw persoonlijke doelen kunnen worden bereikt op basis van uw huidige situatie. Wij helpen u vervolgens met het maken van de juiste keuzes om deze doelstellingen in de toekomst met aanvaardbare risico's te behalen. Zo gewenst selecteren wij voor u de hiervoor benodigde producten. Periodiek evalueren wij samen met u of de gemaakte keuzes in overeenstemming zijn met uw gekozen doelstellingen.





## 4. Wat verwachten wij van u

Om u goed van dienst te kunnen zijn verwachten wij ook een aantal zaken van u:

- Het is belangrijk dat u de juiste en volledige gegevens verstrekt. Mocht in geval van bijvoorbeeld schade blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie hebt verstrekt, dan kan de verzekeraar gerechtigd zijn om op grond van de wet / voorwaarden de schade niet of slechts gedeeltelijk te vergoeden, danwel de verzekering op te zeggen.
- Ook is het van groot belang dat u bij een hypotheek, levensverzekering of andere toekomstvoorziening ervoor zorgt dat de juiste inkomens-, gezondheidsgegevens en/of gegevens van het onderpand bij ons worden aangeleverd. Uiteraard helpen wij u hiermee en zullen u zo nodig van dienst zijn met (standaard-)inventarisatieformulieren.
- Tijdens de looptijd van de verzekering, de hypotheek en/of overige voorzieningen vragen wij u ons te informeren bij wijzigingen in uw (financiële) huishouding. Het is zelfs noodzakelijk dat u ons zo snel mogelijk op de hoogte stelt van wijzigingen in uw (persoonlijke) situatie. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om wijzigingen in uw gezinssituatie (geboorte, echtscheiding, overlijden, etc.), wijzigingen in uw inkomenspositie, adreswijziging, verandering of aanvulling van de inboedel, verbouwing van de woning, andere werksituatie, etc.
- Bij bepaalde diensten zijn wij wettelijk verplicht om uw identiteit vast te stellen aan de hand van een identiteitsbewijs.
- Het is voor ons belangrijk om te weten of u ergens anders ook verzekeringen heeft lopen. Om over- of juist onderverzekering te voorkomen is een compleet beeld van uw verzekeringen belangrijk.
- Bij bepaalde (complexe) producten leggen wij uw situatie schriftelijk vast en stellen wij een zogenaamd inventarisatieformulier / klantprofiel met u op. Nadat wij deze samen met u hebben ingevuld ondertekent zowel u als onze adviseur dit formulier.
- Wij vragen u om de gegevens in de stukken die u van ons ontvangt te controleren op juistheid en of deze zijn zoals aangevraagd. In geval van onjuistheden of onvolledigheden verwachten wij van u dat u deze zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen 14 dagen, schriftelijk aan ons kenbaar maakt.
- In principe onderhouden wij de contacten met de verzekeraar of aanbieder. Als u echter zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, dan informeren wij deze daarover. Graag worden wij dan wel door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.

## 5. Waar wij voor staan

Voor het verlenen van financiële diensten als bedoeld in de Wet op het Financieel Toezicht beschikken wij over een vergunning. Ons vergunningnummer, 12010060 staat geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM houdt een register bij van alle vergunninghouders. Deze is in te zien via <http://www.afm.nl>

Onze vergunning is van toepassing op de volgende gebieden:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Pensioenverzekeringen
- Hypothecair krediet
- Betaalrekeningen
- Elektronisch geld
- Spaarrekeningen
- Eenvoudige beleggingsproducten

Ons kantoor is aangesloten bij diverse organisaties en instanties:

Deze bieden u een waarborg voor deskundige, integere en betrouwbare advisering.

*Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)*

Wij doen er alles aan om u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. In eerste instantie proberen wij samen met u tot een oplossing te komen. Mochten wij daar echter niet in slagen en u vindt dat uw klacht naar uw inzicht niet afdoende wordt behandeld dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Kifid. In hoofdstuk 8 van deze dienstenwijzer leest u wat te doen met klachten.

*Stichting Erkend Hypotheekadviseurs(SEH)*

Bij ons zijn Erkend Hypotheekadviseurs werkzaam. Op deze wijze willen wij het niveau van adviseren hoog houden. De SEH toetst adviseurs op gebied van deskundigheid, vaardigheden en integriteit. Door de verplichte, jaarlijkse, Permanente Educatie blijven wij op de hoogte van de marktbevingen.

*Adviseurs in financiële zekerheid (Adfiz)*

Ons kantoor is lid van Adfiz. Adfiz is de grootste branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantieadviseurs. De bij Adfiz aangesloten leden handelen vanuit het belang van de klant, zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieder, zijn professioneel en deskundig en leveren eerlijke diensten aan hun klanten tegen eerlijke prijzen.

*Wij zijn in het bezit van de volgende relevante diploma's en certificaten:*

- WFT Basis, - Schadeverzekeringen, - Vermogen, - Inkomen en - Hypothecair Krediet
- Erkend hypotheekadviseur
- Woningfinanciering I en II
- Register Adviseur in Assurantiën

Onze medewerkers houden hun vakkennis op peil door de wettelijke verplichte permanente educatie en vakliteratuur. Daarnaast volgen zij regelmatig trainingen en bijeenkomsten om kennis en vaardigheden te vergroten en zich nieuwe producten eigen te maken. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid.

“ Onze medewerkers houden hun vakkennis bij ”

## 6. Onze positie ten opzichte van onze aanbieders

### Ongebonden adviseur/bemiddelaar:

Wij zijn een volledig onafhankelijke dienstverlener. Uit het grote aanbod van producten en aanbieders, maken wij een selectie van de verzekeraars/geldverstrekkers, waarmee wij zaken doen. Bij deze selectie kijken we onder meer naar het specialisme, waarin de betrokken aanbieder uitblinkt. Dat kan betekenen dat de verzekeraar in kwestie uitstekende voorwaarden hanteert in relatie tot de premiestelling. Maar wij betrekken ook andere belangrijke dienstverleningsaspecten van de verzekeraars in onze selectie. Op uw verzoek geven wij u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken (kunnen) doen.

## 7. Hoe worden wij beloond

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten zoals salaris, huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding voor onze dienstverlening kan op verschillende wijzen worden voldaan, afhankelijk van het product. Hieronder leggen wij u de verschillende beloningsvormen uit:

*Schadeverzekeringen, betaalrekeningen en elektronisch geld* op het gebied van Schadeverzekeringen, betaalrekeningen en elektronisch geld maken de kosten van onze dienstverlening deel uit van het product. Als u de premie hebt betaald hebt u daarmee betaald voor onze dienstverlening, tenzij vooraf anders met u is overeengekomen. Vanuit de verzekeraars / banken ontvangen wij een beloning voor werkzaamheden die wij, in uw belang, voor de verzekeraar verrichten.

Dit geldt met name voor:

- schadebehandeling
- verwerken van mutaties
- administreren en beheren

Wij kennen de mogelijkheid om de kosten van onze dienstverlening te voldoen middels een vergoeding op basis van declaratie per uur of middels een vooraf overeengekomen tarief. U ontvangt van ons dan vooraf een indicatie van het uurtarief en een inschatting van de uren.

Voor een indicatie van onze uurtarieven verwijzen wij u naar onze tariefkaart. Indien wordt gekozen voor een vergoeding per uur of middels een afgesproken tarief geldt dat indien er geen financieel product tot stand komt u ons toch een vergoeding verschuldigd bent.

### *Tarieven complexe producten en hypotheek*

In geval van advisering over, en bemiddeling in complexe producten en hypotheek, ontvangen wij géén provisie en zullen wij onze kosten rechtstreeks bij u in rekening brengen. Vanzelfsprekend wordt u vooraf geïnformeerd over ons tarief en krijgt u een inschatting van de kosten.

Koopman Assurantiën hanteert voor de dienstverlening van complexe producten een drietal fasen:

1. Inventarisatie en Advies
2. Bemiddeling
3. Beheer

Voor deze fasen hanteren wij een transparant beloningsmodel gekoppeld aan deze 3 fasen. U betaalt ons voor fase 1 en 2 rechtstreeks een eenmalige vergoeding voor onze werkzaamheden. Deze vergoeding is gebaseerd op het gemiddeld aantal uren dat wij hier voor u aan besteden. Voor fase 3, beheer, betaalt u ons jaarlijks een vast tarief. Voor onze tarieven verwijzen wij naar onze tariefkaart met de verschillende fasen per product.

### Hoe belonen wij onze medewerkers:

Het beloningsbeleid van Koopman Assurantiën is gericht op een lange termijn relatie met onze klanten. Dat betekent dat uw belangen zo goed mogelijk moeten worden gediend. Hiermee houden wij ook rekening bij de wijze waarop onze medewerkers en de directie beloond worden. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt de hoogte van het vaste salaris. Meer informatie vindt u terug in ons beloningsbeleid.









## 8. Klachten

Wij doen er alles aan om u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. Fouten willen we zo snel mogelijk herstellen. Als u een klacht heeft dan verzoeken wij u om deze spoedig bij ons te melden. Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in overleg met u op. Hiervoor hanteren wij een interne klachtenregeling.

### Maakt u eerst de klacht aan ons kenbaar:

Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. Wij zullen dan alles in het werk stellen om spoedig tot een oplossing met u te komen

### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID):

Bent u van mening dat de klacht niet naar behoren is afgehandeld dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting, die uw klacht zal beoordelen en waarbij wij zijn aangesloten.

Ons aansluitnummer luidt 300.006535

Kifid

Postbus 93257

2509 AG DEN HAAG

[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## 9. Beëindiging relatie

Mocht u op enig moment niet meer tevreden zijn over onze dienstverlening dan staat het u vrij om uw relatie met ons per direct te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij dan verzoeken om uw financiële producten onder te brengen bij een adviseur naar uw keuze.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeringsmaatschappij verzoeken om uw lopende financiële producten bij een andere adviseur onder te brengen.

Het beëindigen van de relatie ontslaat u niet van nog aan ons verschuldigde betalingen op grond van termijnbetaling of anderzijds overeengekomen afspraken.

## 10. Nog vragen

Middels deze dienstenwijzer hebben wij getracht voor u een zo helder mogelijk beeld te schetsen van wat u kan en mag verwachten van onze dienstverlening. Indien er na het lezen van deze brochure alsnog vragen bestaan bent u te allen tijde van harte welkom op ons kantoor. Wij zullen u dan persoonlijk te woord staan en daar waar nodig u de duidelijkheid verschaffen.

Op onze dienstverlening zijn onze algemene voorwaarden van toepassing. U vindt deze op onze website. Op uw verzoek sturen wij u deze toe. Ook is een exemplaar bij ons op kantoor te verkrijgen.

“ Wij komen graag naar u toe ”



Zo, dit is duidelijk  
Koopman.

*Duidelijk over risico's.  
Zeker over zaken.*

**Koopman**  
ASSURANTIËN



Inventarisatie en advies	Tarief
Overlijdensrisico	€ 250,00
Uitvaart	€ 150,00
Arbeidsongeschiktheid	€ 500,00
Vermogensopbouw	€ 250,00
1 <sup>e</sup> hypotheek	€ 1.000,00
2 <sup>e</sup> hypotheek	€ 750,00
Persoonlijk financieel plan	maatwerk
Pensioen	maatwerk

Bemiddeling	Tarief
Overlijdensrisicoverzekering	€ 175,00
Uitvaartverzekering	€ 45,00
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	€ 350,00
Beleggingsrekening	€ 250,00
Expiratie/ uitkering lijfrenteversicherung	€ 275,00
Kapitaalverzekering	€ 175,00
Spaarrekening	€ 175,00
Woonlastenverzekering	€ 275,00
1 <sup>e</sup> hypotheek	€ 1.500,00
1 <sup>e</sup> hypotheek ondernemer	€ 2.250,00
2 <sup>e</sup> hypotheek	€ 500,00
Splitsing hypotheek/ ontslag bij echtscheiding	€ 1.750,00
Pensioenverzekering	maatwerk

Beheer	Tarief per maand
Overlijdensrisicoverzekering	€ 6,00
Uitvaartverzekering	€ 2,50
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	€ 30,00
Woonlastenverzekering	€ 5,00
Kapitaalverzekering	€ 2,50
Hypotheek 3 jaarlijks onderhoud	€ 10,00

Uurtarieven	Tarief per uur
Senior adviseur pensioenen	€ 125,00
Senior adviseur hypotheek	€ 125,00
Allround adviseur zakelijke markt	€ 115,00
Allround adviseur particuliere markt	€ 95,00
Adviseur binnendienst	€ 75,00
Administratief medewerker	€ 55,00