

Dienstverleningsdocument

Artoli Adviesgroep



Hartelijk welkom bij Artoli Adviesgroep

Onze dienstverlening valt onder de regelgeving van de Wet Financieel Toezicht (Wft). Wij zijn in het bezit van een vergunning, afgegeven door de Autoriteit Financiële Markten en zijn ingeschreven in het register dat door de toezichthouder wordt beheerd onder nummer 12020177.

Hierbij treft u een complete beschrijving aan van onze dienstverlening en werkwijze. Wij geven u namelijk graag een goed overzicht van wat onze dienstverlening precies inhoudt en wat u van ons kunt en mag verwachten.

Hieronder leest u precies waar wij voor staan, hoe onze dienstverlening is opgebouwd en welke acties wij ondernemen om uw financiële belangen zo goed mogelijk te behartigen. Dit document geeft u een helder beeld van wat u van ons mag verwachten, maar ook wat wij van u verwachten.

In volgorde informeren wij u over:

- a. ons kantoor
- b. de diensten die wij u aanbieden
- c. wat wij van u verwachten
- d. hoe en wanneer u ons kunt bereiken
- e. hoe de premiebetaling verloopt
- f. hoe een schade- of andere uitkering verloopt
- g. welke relatie wij hebben met verzekeraars en andere aanbieders van financiële producten
- h. hoe onze beloningsstructuur eruit ziet
- i. aan welke eisen van vakbekwaamheid en deskundigheid wij voldoen
- j. hoe u de relatie met ons kantoor kunt beëindigen
- k. welke klachtmogelijkheid u heeft

a. Ons kantoor

Artoli Adviesgroep is gevestigd aan De Run 5101B, 5503 LV Veldhoven.

U kunt ons bereiken via: telefoonnummer 040-2556499
 faxnummer 040-2556498
 e-mail info@artoli.nl of via onze
 website www.artoli.nl

Ons kantoor is geregistreerd bij de toezichthouder AFM en is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 17269379.

Artoli Adviesgroep biedt u deskundige en onafhankelijke advisering op het gebied van hypotheek, pensioenen, schadeverzekeringen voor particulieren en bedrijven, levensverzekeringen, consumptief krediet, sparen, beleggen in beleggingsfondsen en financiële planning. Naast een deskundig advies vinden wij een goede service en een persoonlijke bediening erg belangrijk. Op bovenstaande gebieden assisteren wij u bij het afsluiten van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling of verzekeraar. Onze activiteiten zijn erop gericht een duurzame vertrouwensrelatie met u op te bouwen en te onderhouden en uw belangen optimaal te behartigen.

De vergoeding voor de dienstverlening van Artoli Adviesgroep is begrepen in de premie van de verzekeringen en overige financiële producten die u via onze bemiddeling afsluit. Dit betekent dat ons advies aan u in principe geen verdere kosten met zich meebrengt. Indien u als relatie besluit door ons een financieel plan te laten opstellen, zonder verdere bemiddeling t.a.v. de uitvoering, brengen wij in overleg met u de kosten op basis van uurtarief of een vaste vergoeding in rekening.

b. De diensten die wij u aanbieden

Artoli Adviesgroep is uw adviseur op financieel gebied; wij behartigen uw financiële belangen waar het gaat om de via ons afgesloten of af te sluiten verzekeringen en andere financiële voorzieningen. In onze adviespraktijk gaan wij volgens een vast stappenplan te werk. Allereerst inventariseren wij uw bestaande situatie. Samen met u bekijken wij welke risico's u loopt en in hoeverre u deze zelf kunt dragen of beter kunt onderbrengen bij een verzekeraar. Vervolgens informeren wij u over de (verzekerings)oplossingen, geven uitleg en informatie over eventuele producten en adviseren u over de voorzieningen die u een goede prijs-kwaliteitverhouding bieden. Wij bemiddelen voor u bij het afsluiten van de voorzieningen bij de desbetreffende instelling en zorgen voor de administratieve afhandeling. Wij verplichten ons om uw afgesloten voorzieningen gelijke tred te laten houden met uw persoonlijke en financiële ontwikkelingen. Daarvoor controleren wij periodiek uw verzekeringsportefeuille en bekijken samen met u of het financieel plan bijgesteld dient te worden. Indien tussentijdse aanpassingen noodzakelijk zijn, verrichten wij de noodzakelijke werkzaamheden om deze aanpassingen uit te voeren. Tijdens de looptijd van uw verzekeringen en overige financiële producten zijn wij, naast uw vraagbaak, ook uw belangenbehartiger. Mocht u te maken krijgen met schade, dan zorgen wij ervoor dat uw schade snel en correct wordt afgehandeld.

c. Wat wij van u verwachten

Wilt u klant worden bij ons, dan maken wij een profiel van u en uw financiële situatie. Voor een juist klantprofiel zijn wij afhankelijk van de gegevens die u ons verstrekt. Om u zo goed mogelijk van dienst te zijn bij het samen- of bijstellen van uw voorzieningenpakket en het verstrekken van relevante informatie, is het noodzakelijk dat u Artoli Adviesgroep zo snel mogelijk op de hoogte stelt van wijzigingen in uw (persoonlijke) situatie. Daarbij gaat het om wijzigingen in uw gezinssituatie (geboorte, echtscheiding, overlijden, etc.), wijziging van uw inkomen, adreswijziging, verandering of aanvulling van de inboedel, verbouwing van de woning, andere werksituatie, etc.

Daarnaast adviseren wij u uw polissen en statusoverzichten geordend te bewaren, zodat u die bij een schade of gewenste aanpassing of uitbreiding snel bij de hand heeft.

Bij elke aanvraag van een verzekering of ander financieel product is het noodzakelijk dat u het aanvraagformulier volledig én naar waarheid invult. Wanneer u bepaalde gevraagde gegevens niet of niet juist invult, kan dit consequenties hebben voor de dekking en ook voor

de eventuele (schade) uitkering van de betreffende verzekering.

Als u via Artoli Adviesgroep een verzekering afsluit of een offerte-aanvraag doet, kunt u er zeker van zijn dat met uw gegevens zorgvuldig wordt omgegaan. Artoli Adviesgroep zal uw gegevens niet aan derden beschikbaar stellen of gebruiken voor andere doeleinden dan die waarvoor u ze ter beschikking heeft gesteld.

Artoli Adviesgroep is een financieel dienstverlener op verzekerings- en bancaire gebied. Wij kunnen uw gegevens gebruiken om u in de toekomst interessante aanbiedingen te doen. Als u geen prijs stelt op toezending van extra informatie, dan kunt u dat aan ons doorgeven. Wij zorgen er dan voor dat u van ons uitsluitend post ontvangt die betrekking heeft op uw lopende verzekeringen en overige financiële zaken.

Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Zijn de kentekens of andere gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even.

d. Hoe en wanneer u ons kunt bereiken

Artoli Adviesgroep heeft de bereikbaarheid afgestemd op de klanten. U kunt ons op een aantal manieren bereiken voor vragen, advies, mutaties of meldingen.

U kunt ons telefonisch bereiken op telefoonnummer 040-2556499. Van maandag tot en met vrijdag, van 08.30 uur tot en met 17.00 uur wordt u persoonlijk te woord gestaan door één van onze medewerkers. Ons faxnummer is: 040-2556498.

Buiten kantooruren kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan de eerstvolgende werkdag na de melding teruggebeld. Indien nodig of wenselijk treffen wij ook de door u aangegeven maatregelen. Uitsluitend voor dringende zaken kunt u ons ook buiten kantooruren mobiel bereiken op de telefoonnummers die op het antwoordapparaat zijn ingesproken.

U kunt ons per e-mail bereiken of via het contactformulier op de website. Ons e-mailadres is: info@artoli.nl. De website is: www.artoli.nl. Met regelmaat controleren wij de mailbox op nieuwe berichten. Indien nodig zullen wij hierop direct actie ondernemen. Geef in uw bericht aan hoe u onze reactie wilt ontvangen: telefonisch, per post, per fax of per e-mail.

U kunt ons schriftelijk bereiken. U kunt uw post adresseren aan: Postbus 63, 5500 AB, VELDHOVEN. Wij kunnen geen verantwoordelijkheid aanvaarden voor post die ons kantoor niet (tijdig) bereikt en de eventuele nadelige gevolgen die uit het niet tijdig bereiken van uw poststukken voortvloeien. Uitsluitend als u uw post aangetekend aan ons verstuurt heeft u de zekerheid dat uw post ons bereikt.

Bij een schade of calamiteit tijdens uw verblijf in het buitenland kunt u contact met ons kantoor opnemen. Ook kunt u - 24 uur per dag - de alarmcentrale bellen die voor uw polis hulp verleent. Deze alarmcentrales nemen zonodig contact op met ons kantoor, waarna wij onmiddellijk in actie komen. Voor het alarmnummer verwijzen wij naar uw polisbescheiden.

e . Hoe de premiebetaling verloopt

Als u een verzekeringsovereenkomst sluit, wentelt u bepaalde risico's af op een verzekeraar en/of bouwt u vermogen op. Omdat de belangen veelal erg groot zijn, is de betaling van de premie een wezenlijk aspect van de verzekeringsovereenkomst en voor u van groot belang.

Offerte

Voordat u een verzekering afsluit, ontvangt u een opgave van de premie, waarop tevens de gewenste betaalwijze, de bijbehorende betaaltermijnen en de duur van de periode waarover de premie verschuldigd is vermeld staan. Voor zover van toepassing informeren wij u ook over de bijbehorende poliskosten, eventuele verlengingskosten en assurantiebelaasting.

Gespreide premiebetaling

Gewoonlijk betaalt u de verzekeringspremie per jaar (vooruit). Premiebetaling in termijnen (per maand, kwartaal of halfjaar) is over het algemeen mogelijk. Soms wordt bij betaling in termijnen premietoeslag berekend, aangezien hier voor de verzekeraar meer kosten aan verbonden zijn.

Deze toeslag is al verwerkt in de premie, zoals we die vooraf aan u opgeven en zoals deze in de polis wordt vermeld.

Nadat de verzekering is gesloten ontvangt u in de regel rechtstreeks van de verzekeringsmaatschappij uw polis en bijbehorende voorwaarden. Incidenteel wordt de polis via ons kantoor aan u verzonden. Op het polisblad staan alle relevante gegevens bevestigd. Uw polis is uw daadwerkelijke verzekeringsovereenkomst.

De verzekeraar waarbij de verzekering voor u is afgesloten zal de premie op de door u gewenste wijze incasseren.

Betaalwijze premie

Kiest u voor betaling per acceptgiro, dan ontvangt u per premieervaldag voor uw verzekering een acceptgiro. Het betreffende bedrag dient tijdig, doch uiterlijk binnen dertig dagen na de premieervaldag, door de verzekeraar te zijn ontvangen.

Als u kiest voor premiebetaling via automatische incasso, dan dient u ervoor te zorgen dat het saldo op uw bank- of girorekening voldoende is om de premie(s) te kunnen afschrijven.

Is uw saldo niet toereikend, dan vindt geen betaling plaats en bent u derhalve dertig dagen na het verstrijken van de premieervaldag in verzuim.

Er wordt inspanning geleverd om de premie tijdig te innen, maar de betalingsverplichting rust uiteindelijk bij u. U wordt schriftelijk geïnformeerd als de incassopoging niet geslaagd is en daarbij in de gelegenheid gesteld de premie alsnog te voldoen. Overigens blijven de gevolgen van een niet tijdige premiebetaling, zoals opgenomen in de desbetreffende polisvoorwaarden, ook bij niet-geslaagde incasso gewoon van kracht. Zie ook 'Gevolgen niet-tijdige betaling'.

Betalingsherinneringen

Als uw premie niet binnen 30 dagen ontvangen is, ontvangt u in de regel na 14 dagen een eerste betalingsherinnering. Hierin wordt u erop gewezen dat de dekking van uw verzekering na 30 dagen wordt opgeschort tot het moment dat uw premiebetaling door de verzekeraar is ontvangen.

Gevolgen niet-tijdige betaling

Als uw premiebetaling niet tijdig is ontvangen, moet u er rekening mee houden dat de dekking van uw verzekering wordt opgeschort. Dit betekent dat bij eventuele schade de verzekeraar niet verplicht is tot uitkering over te gaan.

Bij niet-tijdige ontvangst van uw premie van uw motorrijtuigenverzekering is de verzekeraar genoodzaakt de verzekering af te melden bij de Rijksdienst voor het Wegverkeer. Uw voertuig staat dan als onverzekerd te boek. Niet alleen kan bij controle een boete worden opgelegd door Justitie, ook heeft u geen recht op een uitkering bij schade aan of veroorzaakt door het betreffende voertuig, waarvoor u verantwoordelijk bent.

Voor levensverzekeringen, waarvoor de premie niet of niet tijdig is voldaan, kan het overlijdensrisico ongedekt zijn. De precieze gevolgen van niet of niet-tijdige premiebetaling zijn opgenomen in de verzekeringsvoorwaarden behorend bij de desbetreffende verzekering.

Rol verzekeraar

Uw verzekeringsovereenkomst is een contract waaraan wederzijdse rechten en plichten kunnen worden ontleend. Bij veel verzekeringen, in het bijzonder bij schadeverzekeringen, is premiebetaling één van uw verplichtingen als verzekeringnemer. In principe blijft de premie dus verschuldigd aan de maatschappij, ook als de dekking is opgeschort. De verzekeraar is gemachtigd om via rechtswege over te gaan tot premie-inning. Op grond van de polisvoorwaarden kan de verzekeraar de kosten die verbonden zijn aan gerechtelijke incasso op u verhalen.

In bepaalde gevallen worden ook derden in kennis gesteld van te late premiebetaling.

f. Hoe een schade- of andere uitkering verloopt

Schade aan (eigendommen van) derden of uzelf heeft vrijwel altijd financieel nadeel tot gevolg. Denk bijvoorbeeld aan herstel- of vervangingskosten van beschadigde of verloren gegane objecten, maar ook aan ziektekosten of aan inkomstenderving bij arbeidsongeschiktheid. Met een schadeverzekering draagt u de financiële gevolgen die voortvloeien uit een schade over aan de verzekeraar. Uit hoofde van de verzekeringsovereenkomst is de verzekeraar – voor zover het evenement gedekt is – verplicht de verzekerde of benadeelde derde schadeloos te stellen als deze te maken krijgt met schade.

Wat doet u bij schade?

Als u te maken krijgt met schade, is het – voor een snelle afwikkeling – zaak dat u de schade zo snel mogelijk meldt bij ons kantoor. Wij zorgen ervoor dat de verzekeraar direct in kennis wordt gesteld. Voor uw schademelding zijn schade- aangifteformulieren ontwikkeld, die in de regel met de polis worden meegezonden. Voor onder meer uw motorrijtuigen-, ziektekosten-, reis- of rechtsbijstandverzekering bestaan speciale schadeaangifteformulieren. Voor de overige verzekeringen kunt u veelal gebruik maken van een algemeen schadeformulier. Voor dit formulier kunt u zich wenden tot ons kantoor.

Uw ziektekostendeclaraties vormen een uitzondering op deze handelswijze. Deze declaraties dient u, tezamen met de originele nota, rechtstreeks in bij uw ziektekostenverzekeraar. In spoedeisende gevallen kunt u uw schade rechtstreeks melden bij een alarmcentrale. De betreffende gegevens ontvangt u bij de polisbescheiden.

Onze bemiddeling bij schade

U vult het schadeformulier zo volledig mogelijk in (vergeet ook uw handtekening niet!) en stuurt dit tezamen met de originele nota's en eventuele getuigenverklaringen op naar ons

kantoor. Uiteraard zijn wij graag bereid u bij het invullen van uw schadeformulier te assisteren. Wij zorgen ervoor dat uw claim zo snel mogelijk bij de betreffende verzekeraar terechtkomt. Wij voeren de correspondentie en houden u, tijdens de schadebehandeling, op de hoogte van het verloop. U kunt altijd contact met ons opnemen om na te gaan wat de precieze status is van uw schademelding.

Een snelle inschakeling van ons kantoor betekent ook dat wij u voor bepaalde schademeldingen direct kunnen verwijzen naar hulpverlenende instanties. Voor schade aan uw auto zijn er veelal afspraken gemaakt met organisaties van schadeherstelbedrijven. Uw voordeel hierbij is dat het eigen risico veelal minder bedraagt of zelfs vervalt en dat u gratis kunt beschikken over een vervangende auto. Uiteraard is dit afhankelijk van hetgeen hierover in de verzekeringsvoorwaarden staat vermeld.

Eventuele uitkeringen zullen rechtstreeks door de verzekeraar worden verricht. Uiteraard worden wij in dat geval door de verzekeraar op de hoogte gesteld en zullen wij nagaan of de uitkering overeenkomt met het bedrag waarop u volgens de polisvoorwaarden recht heeft.

Uitkering in natura

Bij sommige verzekeringen ontvangt u geen schadevergoeding in geld, maar in natura. Dit houdt in dat de verzekeraar u schadeloos stelt door de schade te laten herstellen.

Bijvoorbeeld door het laten plaatsen van een nieuwe ruit bij een glasverzekering. Ook de rechtsbijstandverzekering vergoedt veelal in natura: de verzekeraar neemt de juridische behandeling van het geschil dat u met een derde heeft van u over.

Een bijzondere vorm van levensverzekering is de uitvaartverzekering. Hierbij heeft u de keuze uit een verzekering die uitkeert in geld, waarmee uw nabestaanden zelf de uitvaart kunnen regelen, of een uitkering in natura. Bij de uitkering in natura wordt de uitvaart volledig verzorgd, volgens uw eigen wensen.

Bij een levensverzekering bouwt u vermogen op, bijvoorbeeld bestemd voor een aanvulling op uw pensioen of om de hypothecaire lening (gedeeltelijk) af te lossen. Soms dient de levensverzekering ook om het vroegtijdig risico van overlijden (al dan niet in combinatie met een ongeval) of het arbeidsongeschiktheidsrisico te dekken. Gaat het om een verzekering die na verloop van tijd tot uitkering komt, dan wordt u daarvan door ons of rechtstreeks door de verzekeraar op de hoogte gesteld. Uiteraard wijzen wij u op eventuele fiscale consequenties en de keuzemogelijkheden die u heeft. Samen met u bepalen wij de beste oplossing in uw situatie.

Een lijfrentepolis is een speciale vorm van levensverzekering. Tijdens de looptijd van de verzekering bouwt u vermogen op. De premie die u voor uw lijfrente verzekering betaalt is onder bepaalde voorwaarden aftrekbaar van de belasting. Met de uitkering van uw lijfrentepolis koopt u een zogenaamde direct ingaande lijfrente, die het opgebouwde kapitaal in termijnen gaat uitkeren. De uitkeringen zijn in principe fiscaal belast.

Het vereist een hoge mate van professionaliteit om hierbij de juiste keuzes te maken. Artoli Adviesgroep beschikt over de deskundigheid en marktkennis om u hierin op verantwoorde wijze te begeleiden en adviseren.

g. Welke relatie wij hebben met verzekeraars en andere aanbieders van financiële producten

Artoli Adviesgroep is een zelfstandig en onafhankelijk adviesbureau. Wij hebben geen

vaste contracten met verzekeraars en zijn vrij om uw polissen onder te brengen bij alle maatschappijen met wie wij zaken doen. Ook behartigen wij uitsluitend uw belangen in geval van schade en zijn wij op geen enkele wijze verplicht uw verzekering bij een bepaalde verzekeraar onder te brengen.

Artoli Adviesgroep werkt samen met een beperkt aantal verzekeraars. Voor een actuele opgave van de verzekeraars die wij in onze adviezen betrekken verwijzen wij u naar bijlage 1. Bij de selectie van verzekeraars kijken wij onder meer naar het specialisme waarin de betrokken verzekeraar uitblinkt. Dit kan betekenen dat de verzekeraar uitstekende voorwaarden hanteert in relatie tot de premiestelling. Bovendien betrekken wij de overige dienstverleningsaspecten van de verzekeraars in onze selectie. Onze samenwerking met een beperkt aantal verzekeraars werkt ook in uw voordeel, omdat deze belangenbundeling onze positie en daarmee ook die van u sterker maakt. Bijvoorbeeld als het gaat om uw belangenbehartiging bij een schadegeval. Onze keuze om met een beperkt aantal verzekeraars te werken staat een objectieve advisering aan u niet in de weg.

h. Hoe onze beloningsstructuur eruit ziet

Van oudsher ontvangen intermediairs zoals ons kantoor inkomsten uit provisie. Provisie is de beloning die wij als adviseur van de verzekeraar of financiële instelling ontvangen voor onze bemiddeling en het onderhoud en beheer van uw voorzieningen. Voor elke voorziening die u via ons afsluit, ontvangen wij provisie. Deze provisie is meestal een percentage van de premie (bij schadeverzekeringen), soms in combinatie met de afgesproken duur van de verzekering (levensverzekering), of van het verzekerde bedrag respectievelijk hypotheekbedrag.

Onze provisie is verrekend in de premie die u als klant betaalt.

Artoli Adviesgroep heeft ervoor gekozen deze provisiestructuur in beginsel als vergoedingsvorm in stand te laten. Voor hypotheek declareren wij wel op uurbasis. (zie bijlage II) Pas als u een verzekering of andere financiële voorziening bij ons afsluit, betaalt de verzekeringsmaatschappij ons een vergoeding (provisie) voor onze diensten. Voor meer informatie m.b.t. de hoogte van deze beloning verwijzen wij u naar bijlage II. Hierin is een overzicht opgenomen van de vergoeding die wij per product of dienst ontvangen. Voor financiële planning en hypotheek brengen wij een uurtarief in rekening dat € 125,= exclusief btw bedraagt. We spreken van tevoren af hoeveel uren hiervoor nodig zijn. Vooraf maken wij een afspraak over de te hanteren beloningsvorm.

i. Aan welke eisen van vakbekwaamheid en deskundigheid wij voldoen

De Wet Financieel Toezicht stelt eisen aan de vakbekwaamheid van assurantietussenpersonen. Het toezicht op deze wet wordt uitgeoefend door de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Artoli Adviesgroep staat onder toezicht van de AFM en beschikt over de benodigde vergunningen (AFM vergunningnummer 12020177) voor de hiervoor omschreven werkzaamheden. Dit is voor u een waarborg dat we beschikken over de vereiste kennis en voldoen aan de in deze wet genoemde eisen. Het register van de AFM is te raadplegen op de website van de AFM (www.AFM.nl).

Onze dienstverlening is gebaseerd op de deskundigheid van de medewerkers. Van alle medewerkers wordt een hoog kennisniveau geëist. Wij beschouwen het voorts als onze taak om deze kennis voortdurend up-to-date te houden. Daartoe is voor elke medewerker een persoonlijk opleidingsplan opgesteld. Bovendien wordt van hen verwacht dat zij actuele maatschappelijke, financiële en fiscale ontwikkelingen bijhouden.

Artoli Adviesgroep heeft een door de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs

aangemerkt Erkend Hypotheekadviseur. Daarnaast is Artoli Adviesgroep in het bezit van een certificering door de Federatie Financiële Planners (FFP). Dit betekent dat wij voldoen aan strikte voorwaarden op het gebied van onder meer vakkennis en ervaring en dat deze kennis up to date gehouden wordt middels een systeem van permanente educatie. Onze professionaliteit is uw waarborg voor een betrouwbaar advies.

j. Hoe u de relatie met ons kantoor kunt beëindigen

Wij vinden een goede relatie met onze klanten belangrijk en zullen er steeds alles aan doen uw wensen te vervullen en zorg te dragen voor een uitgebalanceerd financieel pakket. Niettemin is het mogelijk dat u de relatie wilt beëindigen, bijvoorbeeld omdat u gaat verhuizen. Dat kan natuurlijk te allen tijde (zonder opgave van redenen), zonder kosten en zonder inachtneming van een opzeggingstermijn. Op uw verzoek zal de verzekeraar uw verzekering - die u gewoon kunt laten doorlopen - onderbrengen bij een andere tussenpersoon.

Beëindiging van uw verzekering (zonder dat de verzekering elders wordt voortgezet) kan slechts per contractvervaldatum met inachtneming van de in de betreffende polis genoemde opzegtermijn. Deze datum kunt u vinden op het polisoverzicht van de betreffende verzekering. Het verzoek tot beëindiging van uw polis dient u altijd schriftelijk bij ons in te dienen.

Van onze kant kunnen wij er ook voor kiezen om niet langer zaken met u te doen. Uw belangen worden dan overgedragen aan een andere tussenpersoon van uw keuze. Wij zullen u altijd een reden geven waarom wij de relatie met u wensen te verbreken.

k. Welke klachtmogelijkheid u heeft

Problemen lossen we op

Natuurlijk zullen wij er altijd alles aan doen u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. In dat geval horen wij dat graag, zodat wij samen met u tot een oplossing komen.

Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening en uw klacht wordt naar uw inzicht niet afdoende behandeld, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële dienstverlening:

KiFiD

Postbus 93257

2509 AG DEN HAAG

Telefoon: 0900-3552248

Bent u van mening dat u niet afdoende bent geïnformeerd over onze dienstverlening en dat uw belang hierdoor is geschaad, dan kunt u eveneens bij het Klachteninstituut terecht. Artoli Adviesgroep heeft zich, met een beroepsaansprakelijkheidsverzekering, verzekerd voor aansprakelijkheid die voortvloeit uit de uitoefening van ons beroep. Uiteraard doen wij onze uiterste best om u van het juiste advies te voorzien, maar adviseren blijft mensenwerk. Er kan dus altijd iets anders lopen dan verwacht. Indien ons kantoor aansprakelijk gesteld wordt voor schade die voortvloeit uit onze dienstverlening, dan zijn de financiële gevolgen mogelijk gedekt door onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering bij de BAVAM onder polisnummer 15537. Deze beroepsaansprakelijkheidsverzekering betekent met andere woorden een extra waarborg voor de continuïteit van ons kantoor en biedt u optimale garantie

dat uw eventuele schade zo snel en volledig mogelijk vergoed wordt.

Getekend voor ontvangst:

Plaatsnaam :.....

Datum :.....

Naam:.....

Naam:.....

Handtekening:.....

Handtekening:

Bijlage I

Overzicht van de aanbieders die wij in ons advies betrekken:

Schadeverzekeringen:

- NoordHollandsche van 1816
- Aegon
- De Amersfoortse
- DAS Rechtsbijstand
- Avero Achmea
- Delta Lloyd
- Inkoopcombinatie DAK (samenwerking met meer dan 100 maatschappijen)
- CZ Zorgverzekeraar
- Allianz

Levensverzekeringen en pensioenen:

- Aegon
- De Amersfoortse
- Avero Achmea
- Delta Lloyd
- Florius
- Allianz
- Inkoopcombinatie DAK (samenwerking met meer dan 100 maatschappijen)

Hypotheken:

- Aegon
- Avero Achmea
- Delta Lloyd
- Florius
- Rabobank
- Allianz
- Inkoopcombinatie DAK (samenwerking met meer dan 100 maatschappijen)

Sparen en beleggen:

- Argenta Bank
- Delta Lloyd Bank
- Inkoopcombinatie DAK (samenwerking met meer dan 100 maatschappijen)
- Allianz

Consumptieve financiering:

- Interbank (meerdere labels)
- Inkoopcombinatie DAK (samenwerking met meer dan 100 maatschappijen)

Met alle aanbieders hebben wij rechtstreeks een bemiddelingsovereenkomst.

Bijlage II

De beloning of vergoeding (provisie) die wij ontvangen:

Wij ontvangen van de aanbieders, waar wij voor bemiddelen, een éénmalige vergoeding in de vorm van afsluitprovisie en eventueel daarnaast een doorlopende vergoeding in de vorm van doorlopende provisie. Indien een overeenkomst voortijdig wordt beëindigd is er aan de aanbieder, afhankelijk van de vestreken termijn, retourprovisie verschuldigd.

Afsluitprovisie

Dit is een éénmalige beloning of vergoeding, die een aanbieder in verband met het tot stand komen van een overeenkomst, inzake een complex of niet complex product, tussen hem en een consument voor het bemiddelen of adviseren inzake een overeenkomst rechtstreeks of middellijk betaalt.

Doorlopende provisie

Niet alle provisie wordt ineens ontvangen. Doorlopende provisie is de beloning of vergoeding, niet zijnde afsluitprovisie, die een aanbieder ná de totstandkoming van een overeenkomst, inzake een complex of niet complex product, tussen hem en een consument voor het bemiddelen of adviseren inzake die overeenkomst rechtstreeks of middellijk betaalt.

Retourprovisie

Indien een overeenkomst tijdens de eerste 5 of 10 jaar na de totstandkoming vroegtijdig wordt beëindigd wordt de afsluitprovisie evenredig verminderd en de doorlopende provisie stopgezet. Dit geldt voor complexe producten waaronder hypotheeken, levens- en pensioenverzekeringen.

Hoogte beloning of vergoeding:

Schadeverzekeringen

Afsluitprovisie : variërend tussen ca. 10% en 27,5% van de premie

Doorlopende provisie : variërend tussen ca. 0% en 20% van de premie gedurende de duur van de overeenkomst

Retourprovisie : niet van toepassing

Levens- en pensioenverzekeringen

Afsluitprovisie : variërend tussen ca. 0% en 7% van de premie maal betalingsduur

Doorlopende provisie : variërend tussen ca. 0% en 5% van de premie met een maximum van 10 jaar

Retourprovisie : naar rato, bij beëindiging aflopend van 90% in het eerste jaar tot 10% in het laatste jaar van de afsluitprovisie

Overlijdensrisicoverzekeringen

Afsluitprovisie: variërend tussen ca. 0% en 170% van de jaarpremie.

Doorlopende provisie: variërend tussen 0% en 15% per jaar

Hypotheken

Voor hypotheken wordt 'netto' geadviseerd. Dat wil zeggen dat er geen afsluitprovisie in rekening wordt gebracht maar u ontvangt een nota voor de adviesuren. (tarief € 125,= exclusief btw) De hoogte van deze kosten worden vooraf met u besproken. Het eerste gesprek wordt niet in rekening gebracht.

Sparen en beleggen

Afsluitprovisie : variërend tussen ca. 0% en 5% van het ingelegde bedrag

Doorlopende provisie : variërend tussen ca. 0% en 0,55% van de waarde

Retourprovisie : niet van toepassing

Consumptieve kredieten

Afsluitprovisie : n.v.t.

Doorlopende provisie : 1 promille over de werkelijke uitstaande restantschuld

Retourprovisie : niet van toepassing

Financiële Planning

- Uurtarief

Bij financiële planning werken wij op basis van een uurtarief of een vooraf afgesproken bedrag. Van tevoren wordt een indicatie gegeven van het aantal uren dat met het opstellen van het financieel rapport zal zijn gemoeid. Indien u de invulling van het financiële plan door ons laat verzorgen en wij ontvangen hiervoor afsluitprovisie vanuit aanbieders van financiële producten, dan zullen wij deze inkomsten in mindering brengen op de kosten voor het financiële plan. Brengen wij u kosten in rekening dan verleent u ons van tevoren toestemming middels het ondertekenen van een dienstverleningsovereenkomst. Ons uurtarief bedraagt € 125,= exclusief btw.