



J.C. Sterrenburgstraat 119  
3201 RB Spijkenisse  
T: 0181- 625981  
F: 0847- 152714  
E: info@smitadvies.nl  
I: www.smitadvies.nl

AFM nr: 12003154  
KvK nr: 24252782

## Dienstenwijzer /Dienstverleningsdocument

### **Informatie over onze dienstverlening**

Op grond van de Wet Financieel Toezicht ( WFT ) is iedere Financiële Dienstverlener verplicht u voorafgaande aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken.

In deze brochure geven wij u daarom de belangrijkste informatie over ons kantoor.

Wilt u over bepaalde onderwerpen meer weten dan kunt u hierover altijd contact met ons opnemen.

### **Gegevens van ons kantoor**

Onze gegevens zijn te vinden in het briefhoofd van deze brochure.

U kunt ons telefonisch bereiken van dinsdag tot en met vrijdag gedurende de kantooruren van 8.30 tot 17.30 uur, het liefst tijdens ons telefonisch spreekuur van 9.00-10.00 uur.

Ook op zaterdag zijn wij meestal te bereiken tussen 9.00- 11.00 uur. 's Maandags zijn wij gesloten.

Voor andere tijden gelieve u een afspraak te maken.

### **Lidmaatschappen en registraties**

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

#### Kamer van Koophandel:

In het Handelsregister van de Kamer van Koophandel voor Rotterdam Beneden Maas te Rotterdam staat Smit Advies geregistreerd onder nummer 24252782

#### Autoriteit Financiële Markten (AFM):

Smit Advies is geregistreerd bij de AFM onder nummer 12003154.

Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders.

#### Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH):

Ons kantoor voldoet voor advisering aan de door de SEH vastgestelde eisen met betrekking tot kennis, ervaring en integriteit.

#### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KifID):

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben en komen wij er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het KifID. Ons aansluitnummer is 20008637.

Het KifID is bereikbaar via telefoonnummer 070-3338999, adres Postbus 93257 2509 AG Den Haag of website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

### **Aard van onze dienstverlening**

Met de vergunning die wij hebben mogen wij adviseren en bemiddelen in:

schadeverzekeringen  
levensverzekeringen  
pensioenen  
hypotheken  
spaarproducten

### **Onze werkwijze**

- wij maken tijdens een eerste gesprek (geheel vrijblijvend) kennis met elkaar;
- u geeft hierin aan waarvoor u ons wilt inschakelen;
- wij presenteren u onze werkwijze en geven hierbij aan wat wij voor u kunnen betekenen;
- u bepaalt of u akkoord gaat met onze werkwijze.

In onze werkwijze hechten wij grote waarde aan persoonlijk contact met u en financieel advies op maat. Tevens bent u bij ons altijd verzekerd van écht onafhankelijk en deskundig advies tegen provisievergoeding of een vooraf afgesproken tarief.

Tijdens de looptijd van een verzekering kunt u volledig uitleg krijgen over en wijzigingen doorgeven van de door u via onze bemiddeling afgesloten financiële producten.

Mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen en zullen wij de schade zo nodig zelf afhandelen en/of de schadeafhandeling door derden ondersteunen.

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens worden behandeld.

### **Gedragscode**

Wij verklaren ons in ons dagelijks handelen te laten leiden door onderstaande uitgangspunten:

- wij bieden onze cliënten adviezen die naar onze eer en geweten het meest passend zijn bij de wensen en omstandigheden van de betreffende cliënt;

- wij houden in onze adviezen rekening met de belangen van onze cliënten *op langere termijn*, voorzover wij hiermee bekend zijn of deze kunnen veronderstellen;

- wij werken niet mee aan constructies die naar ons oordeel in strijd zijn met de belangen van onze cliënten. Ook niet in het geval de cliënt hier expliciet om vraagt en ons juridisch vrijwaart van eventuele gevolgen;

- bij het afsluiten van een financieel product of tijdens de looptijd van dit product of indien een beroep gedaan wordt op dit financiële product, werken wij op geen enkele wijze mee aan het bewust verstrekken van verkeerde informatie aan verzekeringsmaatschappijen of andere financiële instellingen;

- wij behandelen en beschouwen alle gegevens van onze cliënten als strikt vertrouwelijk. Informatie over en van cliënten wordt door ons uitsluitend gebruikt wanneer dit past in de behartiging van de belangen die de cliënt ons toevertrouwd heeft;

- in ons dagelijks handelen zijn wij ons er terdege van bewust dat wij een vertrouwensfunctie vervullen en dat schending van dit vertrouwen niet alleen het aanzien van ons kantoor maar de gehele branche van financiële dienstverlening kan schaden.

### **Adviesvrijheid**

Ons kantoor is adviesvrij.

Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren en te kiezen voor de financiële producten van bepaalde verzekeringsmaatschappijen, banken en/of hypotheekverstrekkers

### **Geen zeggenschap**

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft zeggenschap of een aandeel in onze onderneming.

### **Welke verzekeraars betrekken wij in ons advies**

Nederland telt honderden financiële instellingen. Op basis van onze vakkennis hebben wij hieruit een selectie gemaakt.

Bij deze maatschappijen kijken wij welk product goed past bij uw specifieke wensen.

### **Wijze waarop wij worden beloond**

De kosten van onze werkzaamheden worden gefinancierd door de bank of verzekeraar waar wij uw verzekering of hypotheek onderbrengen.

Indien wij u rechtstreeks kosten in rekening brengen voor onze dienstverlening, informeren wij u hierover vooraf. Zo komt u nooit voor onverwachte kosten te staan.

### **Provisietransparantie**

Provisie zorgt ervoor dat wij u bij aanvang en gedurende de looptijd van uw verzekering kunnen blijven informeren en hulp kunnen bieden bij mutaties of eventuele schadeafhandeling. Wij zorgen ervoor dat onze medewerkers qua vakkennis blijven en alle diensten aan u blijven leveren die nodig zijn om uw verzekerbare risico's zo goed mogelijk verzekerd te hebben en te houden.

Hoeveel provisie wij ontvangen is afhankelijk van de verzekeraar waar u verzekering wordt ondergebracht.

#### *Provisie levensverzekeringen (particulier en bedrijfsmatig)*

Globaal ontvangen wij per (individuele en/of collectieve) levensverzekering per jaar tussen de 3,5 %-7 % provisie over de jaarpremie of koopsom.

Bij sommige levensverzekeringen ontvangen wij alleen afsluitprovisie bij aanvang, deze afsluitprovisie bedraagt 3 %-4 % van de premie maal de duur van de verzekering. Ook zijn er combinatievormen mogelijk. Bij levensverzekeringen is meestal een verdientermijn van 6 tot 10 jaar van toepassing. Dit betekent dat pas na deze periode de gehele afsluitprovisie is verdiend.

Indicatie van de diverse provisies:

- levensverzekering - premie/koopsom 3,5 %-7 %
- levensverzekering - direct ingaande 1,5 %
- overlijdensrisicoverzekering 170 % eenmalig van de jaarpremie

#### *Provisie hypotheek*

De afsluitprovisie bedraagt afhankelijk van de aanbieder 0 %-1,5 % van het hypotheekbedrag of de verhoging. Ons kantoor ontvangt afhankelijk van het soort overeenkomst -bijlenen of een volledige nieuwe hypotheek- 0,5 tot 0,75 % als provisie van het hypotheekbedrag.

#### *Provisie schadeverzekeringen (particulier en bedrijfsmatig)*

Bij schadeverzekeringen ontvangen wij globaal 5 % tot 25 % provisie over de premie. De hoogte is afhankelijk hoe arbeidsintensief het product is bij het tot stand komen van de verzekering.

Indicatie van de diverse provisies:

- autoverzekering 20 %
- ziektekostenverzekering 3 % op basis en 8 % op aanvulling
- woonhuisverzekering 25 %
- reisverzekering 20 %
- uitvaartverzekering 7 % eenmalig van het verzekerd bedrag

#### **Adviestarieven ( anders dan op provisiebasis )**

##### *Onze tarieven*

- de advieswerkzaamheden van onze adviseurs worden op basis van een uurtarief van € 120,- excl. BTW in rekening gebracht.
- overige (administratieve) werkzaamheden worden op basis van ons standaard uurtarief van € 60,- excl. BTW in rekening gebracht.

#### **Zie ook de aparte informatie over de beloningsinformatie.**

##### *Bijzondere afspraken*

In voorkomende gevallen is het mogelijk dat wij werken op basis van:

- een vooraf vastgesteld bedrag (fixed fee) of
- het zogenaamde fee less commission principe of
- op basis van no cure no pay, onze kosten worden niet doorberekend, indien het beoogde resultaat (de overeenkomst) niet bereikt wordt.

De keuze is afhankelijk van uw wensen en onze mogelijkheden. Het moet immers voor beide partijen interessant zijn om met elkaar in zee te gaan. Voorafgaande aan onze dienstverlening worden deze mogelijkheden besproken en de afspraken schriftelijk vastgelegd.

Op verzoek verstrekken wij na afronding van de werkzaamheden een detailoverzicht van de uitgevoerde werkzaamheden.

Externe kosten en de kosten voor inhuur van derden worden doorberekend. Uiteraard vindt vooraf overleg plaats over de hoogte van deze kosten.

#### **Wat verwachten wij van u**

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u.

In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.

Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van

beroep, relevante verandering van inkomen, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar.

In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.

Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

### **Klachten**

Wij doen ons uiterste best alle zaken naar behoren met toepassing van alle wettelijke regelgeving voor u in orde te maken.

Maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening.

Wij hopen dat u dat dan als eerste aan ons kenbaar wilt maken. Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij een onafhankelijk klachtencollege, te weten:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257

2509 AG, Den Haag

Tel. : 0900-3552248

Internet : [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) E mail : [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

### **Wij doen meer voor u**

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

-----