

# DIENSTENWIJZER

Voor Particuliere Relaties

# Hartelijk welkom bij Klap!

## Algemene inleiding

U heeft of gaat één of meer financiële voorziening(en) en/of verzekeringen toevertrouwen aan ons kantoor. Een goede beslissing. U kunt ervan overtuigd zijn dat uw financiële belangen bij ons in vertrouwde en deskundige handen zijn. Hieronder leest u precies waar wij voor staan, hoe onze dienstverlening is opgebouwd en welke acties wij ondernemen om uw financiële belangen te behartigen. Dit document geeft u een helder beeld van wat u van ons mag verwachten, maar ook wat wij van u verwachten.

Klap wil uw financiële belangen zo optimaal mogelijk behartigen. Om de gewenste financiële zekerheid te bereiken, adviseren wij u over de mogelijkheden en stellen wij voor u een pakket voorzieningen samen dat wij gedurende de relatie die u met ons heeft voor u onderhouden en indien nodig aanpassen. Uitgangspunt daarbij is steeds uw wens in combinatie met de (financiële) mogelijkheden. Uw belangen staan centraal en onze dienstverlening sluit hierop aan. Wij streven een hoog niveau van dienstverlening na en investeren daarom in onze medewerkers op het gebied van opleidingen en informatievoorziening.

Eind 2009 is Klap haar dienstverlening gaan segmenteren in een Abonnementenvorm. Hierbij wordt er van uitgegaan dat een actieve en servicegerichte dienstverlening altijd de basis moet zijn. De klant wordt de keuze geboden aan te geven hoever deze dienstverlening moet gaan. Bij onze servicegerichte abonnementsvormen Premium- en Premium Plus geniet u van een actieve begeleiding en vele extra's en kortingen tegen een geringe maandelijkse abonnementsbijdrage van maximaal € 10,-- per maand\*. Bij het Basisabonnement is er wel sprake van zorgplicht onzerzijds, maar worden uw verzekeringszaken passief beheerd en geadmistreerd. Van een pro actieve advisering zal dan nauwelijks sprake zijn, deze vorm van dienstverlening is kosteloos. Uitgebreide informatie over de verschillende abonnementen zijn te vinden op [www.klap.com](http://www.klap.com).

\* prijzen van het abonnement zijn exclusief assurantiebelasting

Als u in het bezit bent van een Premium- of Premium Plus abonnement, zullen wij u actief assisteren bij het afwikkelen van uw verzekerde schade en daarbij is de bereikbaarheid van ons kantoor zo goed mogelijk afgestemd op uw behoefte.

Onze dienstverlening kenmerkt zich door onafhankelijkheid, betrouwbaarheid, betrokkenheid, flexibiliteit en kennis van zaken. Al onze activiteiten zijn erop gericht een duurzame relatie met u te onderhouden en uw belangen zo optimaal mogelijk te behartigen. Met onze ervaring sinds 1854 zal dit zeker lukken.

## Wat u concreet van ons mag verwachten:

Samen met u bepalen wij welke risico's u eventueel loopt of welke materiële zaken door een verzekering beschermt dienen te worden. Vervolgens informeren wij u over de verzekeringsoplossingen en adviseren wij u over de voorzieningen die u de beste prijs-kwaliteitverhouding bieden. Dit doen wij als onafhankelijk bemiddelaar, waarbij wij een toereikend aantal partijen in de markt periodiek vergelijken betreffende het productenaanbod. Wij bemiddelen voor u bij het afsluiten van de voorzieningen bij de desbetreffende instelling en zorgen ervoor dat alle administratieve handelingen rond zijn. Tijdens de looptijd van uw verzekeringen zijn wij, naast uw vraagbaak, ook uw belangenbehartiger. Mocht u te maken krijgen met schade, dan zorgen wij ervoor dat uw schade wordt afgehandeld.

Klap zorgt er ook voor dat uw voorzieningenpakket up-to-date blijft. Wij kunnen u alleen optimaal van dienst zijn als wij volledig op de hoogte zijn van uw (financiële) situatie. En uiteraard is deze dienstverlening dan ook weer enigszins afhankelijk van de door u gekozen (en hierboven genoemde) abonnementsvorm. Daarnaast adviseert en bemiddelt Klap in hypotheek, levensverzekeringen, inkomensverzekeringen en overige financiële vraagstukken. Als Premium Plus relatie ontvangt u voor deze advieswerkzaamheden standaard 25% korting!

Tenslotte bieden wij u de mogelijkheid uw verzekeringsportefeuille bij Klap online in te zien en wijzigingen op door te geven.

## Maar wij verwachten ook wat van u:

Om u op alle fronten zo goed mogelijk van dienst te zijn is het noodzakelijk dat u Klap zo snel mogelijk op de hoogte stelt van wijzigingen in uw (persoonlijke) situatie. Daarbij kan het gaan om wijzigingen in uw gezinssituatie (geboorte, echtscheiding, overlijden, etc.), wijzigingen in uw inkomenspositie, adreswijziging, verandering van de inboedel, verbouwing van de woning, andere werksituatie, andere hoedanigheid van het bedrijf en dergelijke. Daarnaast adviseren wij u uw polisoverzichten geordend te bewaren, zodat u deze bij een schade, een aanpassing of uitbreiding snel bij de hand heeft. Ook vragen wij u, dat u ontvangen polisbescheiden naziet en controleert op eventuele onjuistheden en ons van eventuele onjuistheden direct op de hoogte zal brengen.

Als u via Klap een verzekering afsluit of een offerte aanvraagt, kunt u er zeker van zijn dat met uw gegevens zorgvuldig wordt omgegaan, conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

## Onze Dienstverlening:

In onze dienstverlening zien wij het onder andere als onze taak om u duidelijkheid te geven over alle belangrijke (financiële) risico's, verzekeringen en gebeurtenissen die bij bijvoorbeeld het kopen van een huis, uw pensioen, inkomensverlies etc. kunnen voorkomen. Naar ons idee gaat een goed advies dus verder dan alleen het afgeven van een prijs en/of premie. Onze advisering kan in de regel in 5 stappen worden weergegeven, daarbij worden enkele voorbeelden aangehaald \*:

1	2	3	4	5
Inventariseren & Informeren	Analyseren & Controleren	Adviseren	Uitvoering van het advies	Administreren & Beheer
- kennismaking - inventariseren - informeren	- klantprofiel - marktonderzoek - aanvragen - offreren	- uitwerken - alternatieven - adviseren - evt. reiskosten	- gegevens verzamelen - proces beheren - advies aanpassen	- administreren - agenderen - beheren - schade behandelen

\* opsomming is niet limitatief

Aangezien Klap op diverse gebieden adviseert is de tijdsduur van elke stap afhankelijk van de "zwaarte" van het adviestraject. Zo zal een hypotheektraject meer tijd in beslag nemen dan de advisering omtrent een overlijdensrisicoverzekering.

## Adviesvrij

Ons kantoor heeft volledige "adviesvrijheid". Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele (productie)verplichting hebben met verzekeraars, banken en/of andere financiële instellingen.

## Geen zeggenschap

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

## Selectie van aanbieders

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hierbij werken wij met een groot aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn en zijn dus volledig vrij en onafhankelijk in onze advisering.

## Onze Beloningsvormen:

### 1. Beloning op basis van provisie

Wij ontvangen van (de) financiële instelling(en) en/of verzekeraar(s) waar uw financiële product is afgesloten een provisie die onderdeel vormt van de prijs van het product.

De hoogte van de vergoeding die wij van de financiële instelling/verzekeraar uiteindelijk ontvangen, is in de meest voorkomende gevallen een vast percentage van de premie en verschilt over het algemeen per product en per financiële instelling/verzekeraar. De gemiddelde provisies die bij de verschillende verzekeringsproducten horen, treft u aan in **bijlage I**.

N.B. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks aan ons een bedrag moet betalen, dan informeren wij u hier vooraf over.

### 2. Beloning op basis van declaratie

Vergoeding per uur of vast tarief.

Bij impactvolle- en complexe producten kunt u er ook voor kiezen om onze dienstverlening te betalen op basis van declaratie. Onder complexe- en impactvolle producten en diensten, wordt onder andere verstaan: hypotheek, inkomens-, levensverzekeringen en (bank)spaarproducten.

U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uur dat wij voor u hebben gewerkt, vermenigvuldigd met ons uurtarief. Het uiteindelijke uurtarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk met u af evenals de indicatie van het aantal uur dat wij in uw situatie denken nodig te hebben. De hoogte van de uiteindelijke beloning is afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons honorarium verschuldigd.

Onze standaarduurtarieven per functie, alsmede de gemiddelde indicatie van het door ons kantoor benodigde aantal uren per productcategorie, treft u in de **bijlage II a + b** aan.

U kunt er ook voor kiezen om voor onze dienstverlening te betalen met een vast vooraf afgesproken tarief. De hoogte van de uiteindelijke beloning is afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit en het aantal uur dat wij daarvoor nodig hebben. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons honorarium verschuldigd. Een indicatie van de hoogte van het vaste tarief per productcategorie zal tijdens het eerste gesprek met u worden vastgesteld.

Een korting van 25% op deze tarieven zal worden gegeven indien u in het bezit bent van een Premium Plus Abonnement.

### 3. Premium abonnementen

Met ingang van oktober 2009, is Klap gestart met het segmenteren van haar dienstverlening op basis van Premium abonnementen. Afhankelijk van het gekozen abonnement, profiteert u van een actieve dienstverlening en vele andere voordelen. Uw bijdrage voor de Premium abonnementen zijn als volgt:

<b>Basis</b>	<b>kosteloos</b>
<b>Premium</b>	<b>€ 5,-- per maand*</b>
<b>Premium Plus</b>	<b>€ 10,-- per maand*</b>

\* prijzen van het abonnement zijn exclusief assurantiebelasting

Voor de voorwaarden en inhoud van de abonnementen, verwijzen wij naar [klap.com](http://klap.com).

## Algemene Informatie

Op grond van de Wet financieel toezicht voorzien wij u graag van onderstaande algemene informatie over Klap, voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst.

### Naam en adres

Klap b.v.  
De Ruyterkade 139  
1011 AC Amsterdam

Postbus 3957  
1001 AT Amsterdam

Tel : 020 3058585  
Fax : 020 3058595  
Email : [info@klap.com](mailto:info@klap.com)  
Internet: [www.klap.com](http://www.klap.com)

Kvk : 33002950

### Registraties

AFM : 12018968  
SER : 15803-A  
KiFiD : 300.013472

### Lidmaatschappen

Adviseurs in Financiële Zekerheid (Adfiz)  
Ned. Ver. Gevolmachtigde Agenten (NVGA)  
Registerpensioenadviseurs (RPA)  
Stichting Erkenningsregeling  
Hypotheekadviseurs (SEH)  
Ned. Ver. Hypothecair Planners (NVHP)  
Benoeming tot Register Makelaar in  
Assurantiën (RMiA)

### Aard van dienstverlening

Klap b.v. bemiddelt in:  
Levensverzekeringen en Pensioenen  
Schadeverzekeringen  
Hypothecair krediet  
Consumptief krediet  
Spaarrekeningen  
Betaalrekeningen  
Electronisch geld  
Bankspaarproducten\*

\* In onze advisering betrekken wij in voorkomende situaties ook de mogelijkheid van Spaarrekening Eigen Woning, Beleggingsrecht Eigen Woning, Lijfrentespaarrekening, Lijfrentebeleggingsrecht

### Klachten

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Onder "klacht" verstaan wij: Alle uitingen van derden die betrekking hebben op een negatieve beleving ten aanzien van de door Klap geleverde diensten en/of producten, of die betrekking hebben op de werkwijze van Klap ten opzichte van derden.

Op [www.klap.com](http://www.klap.com), kunt u nalezen hoe te handelen bij een klacht. Tevens staat hier een formulier, waarmee u uw klacht officieel kenbaar kunt maken bij Klap. Na ontvangst van een klacht, zal Klap binnen 2 dagen bevestigen dat de klacht is ontvangen en uiterlijk binnen 14 dagen zal er een inhoudelijke reactie volgen op uw klacht. Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan wel uw klacht na behandeling wilt voorleggen aan een officieel klachteninstituut, dan kunt u zich wenden tot:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
KiFiD  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag

Tel : 0900-3552248  
Email : [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)



MAKELAARS IN ASSURANTIËN SINDS 1854

MT/WFT/Dienstenwijzer Particulieren – november 2011 versie 5

## Bijlage I: beloning schadeverzekeringen en andere financiële producten

De kosten van onze werkzaamheden worden gedeeltelijk gefinancierd door de bank, verzekeraar of andere financiële instelling waarmee wij u in contact brengen. Onze beloning is dan verweven in de door u (periodiek) te betalen premie of financieringsprovisie. In onderstaande tabel worden de gemiddelden van de standaard commissies weergegeven.

Gemakshalve laten we de verdientermijn en de uitvoering van de Wet Financieel Toezicht (WFT) inzake de provisie balansregels buiten beschouwing.

Verzekering- financieel product	Gemiddelde % Commissies
Arbeidsongeschiktheid (individueel)	15%
Autoverzekering (WA&Casco)	15%
Aansprakelijkheid Particulier	20%
Brandverzekering	25%
Computerverzekering	20%
Direct Ingaande Lijfrente	1,5% van de koopsom
Glasverzekering	20%
Hypothecair krediet	0,75% van de leensom indien aflossingsvrij * 2% van de leensom in combinatie met aflosvorm *
Individuele Levensverzekering (pensioen- / lijfrente- / kapitaal- en of spaarverzekering)	2,5% van de premie x duur *
Koopsommen	5% *
Kostbaarhedenverzekering	20%
Ongevallenverzekering	15%
Overlijdensrisicoverzekering	170% van de 1 <sup>e</sup> jaarpremie *
Pleziervaartuigen	20%
Rechtsbijstandverzekering	20%
Reisverzekering / Annulering	25%
Uitvaartverzekering	4% van de verzekerde som of koopsom
Vermogensopbouwrekening (bankspaarrekening/ effectenrekening / beleggingsrekening)	0,2% van het belegde vermogen
Woonlastenverzekering	20%
Ziektekostenverzekering (individueel)	5%

\* voor deze producten geldt in het algemeen dat ons honorarium pas geheel verdiend is over een periode van 10 jaar. Mocht om wat voor reden dan ook het contract voor afloop van die termijn beëindigd worden, dient ons honorarium deels te worden terugbetaald aan de financiële instelling/verzekeraar.

## Bijlage II:

### a. Standaard uurtarieven

<b>Functiegroep</b>	<b>Uurtarief in euro excl. BTW*</b>
Specialisten	225
Adviseur	150
Relatiebeheerder Schadebehandelaar	95
Back Office medewerkers	70

### b. Gemiddelde tijdsbesteding

<b>Productcategorie</b>	<b>Aantal uur</b>
Pensioen analyse particulier	4 - 6
Analyse Arbeidsongeschiktheidsrisico	3 - 5
Hypothecaire planning	16 - 24
Vermogensopbouw	2 - 6

**\*Voor onze klanten met een Premium Plus  
abonnement geldt een korting van 25% op deze  
tarieven.**