

[k/ap]

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.

* prijzen van het abonnement zijn exclusief assurantiebelasting

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 polis overzichten

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 hypotheken, levensverzekeringen, inkomensverzekeringen en overige financiële vraagstukken.

Als Premium Plus relatie ontvangt u voor deze advieswerkzaamheden 25% korting op onze standaard tarieven!

Tenslotte bieden wij u de mogelijkheid uw verzekeringsportefeuille bij Klap online in te zien.

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 polis bescheiden 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.

[k/ap]

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, pensionering, 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. Inventariseren & Informeren

Kennismaking
Inventariseren
Informeren

2. Analyseren & Controleren

Klantprofiel
Marktonderzoek
Aanvragen
Offreren

3. Adviseren

Uitwerken
Alternatieven
Adviseren
Reizen

4. Uitvoering van het advies

Gegevens verzamelen
Proces beheren
Advies aanpassen

5. Administreren & Beheren

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. Onder de naam Gouda & Bredius voeren wij enkele volmachten van verzekeringsmaatschappijen uit wiens naam wij verzekeringen mogen sluiten, premies innen en schades behandelen.

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.

Voor impactvolle- en complexe producten, geldt er per 1 januari 2013 een provisieverbod. Onder complexe- en impactvolle producten en diensten, wordt onder andere verstaan: hypotheek, inkomens-, levensverzekeringen en (bank)sparproducten.

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.

[k/ap]

Onze standaardtarieven per functie, alsmede de gemiddelde indicatie van het door ons kantoor benodigde aantal uren per productcategorie, treft u in de **bijlage II** 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:

Basis	kosteloos
Premium	€ 5,- per maand*
Premium Plus	€ 10,- per maand*

* prijzen van het abonnement zijn exclusief assurantiebelasting

Voor de voorwaarden en inhoud van de abonnementen, verwijzen wij naar klap.com.

Interne beloningsbeleid Klap:

De Autoriteit Financiële Markten AFM en De Nederlandsche Bank DNB hebben richtlijnen opgesteld voor een beheerst beloningsbeleid voor medewerkers van financiële instellingen. Deze richtlijnen gelden onder andere voor medewerkers, managers en directeurs van banken, verzekeraars en assuratiekantoren. Deze richtlijnen zijn per 1 januari 2011 opgenomen in de Wet financieel toezicht (Wft). Dit heeft tot gevolg dat het interne beloningssysteem binnen bedrijven onder toezicht valt van de AFM. Hiermee willen de AFM en DNB de volgende doelen nastreven:

- Zorgen voor integere bedrijven in de financiële dienstverlening. Dit zijn bedrijven die niet te risicovolle producten willen verkopen aan hun relaties.
- Zorgen voor solide bedrijven in de financiële dienstverlening die niet sneller willen groeien dan zij aankunnen;

- Zorgen voor bedrijven die een zorgvuldige behandeling en het belang van de relatie voorop stellen.

Het doel van de nieuwe richtlijnen is dat onder andere assuratiekantoren ervoor moeten zorgen en kunnen aantonen dat zij hun medewerkers aansturen op integer, solide en klantgericht handelen. En dat de beloning – in welke vorm dan ook – integer, solide en klantgericht handelen niet in de weg mag staan.

Klap b.v. heeft zich volledig aan deze richtlijnen geconformeerd, overigens al voor dat deze richtlijnen in de wet werden opgenomen. Om te zorgen dat de medewerkers van Klap integer, solide, klantgericht en niet provisie gedreven handelen, heeft Klap een beloningsbeleid dat uitsluitend bestaat uit een vaste beloning/salariëring en geen provisie afhankelijke beloning

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	Klap b.v.
Adres	La Guardiaweg 84
Postcode/plaats	1043 DK Amsterdam
Postadres	Postbus 3957
	1001 AT Amsterdam
Telefoon	+31 (0)20 261 61 61
Mail	info@klap.com
Internet	www.klap.com
KvK	33002950

Geregistreerd bij AFM onder:
WFT vergunning 12018968

Lidmaatschappen

Adviseurs in Financiële Zekerheid (Adfiz)
Ned. Ver. Gevolmachtigde Agenten (NVGA)
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 (via business partner)
Consumptief krediet
Sparrekeningen
Betaalrekeningen
Elektronisch geld
Banksparproducten*

[k/ap]

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

Execution Only

Wanneer u van ons geen advies wenst maar uitsluitend wil dat wij bemiddelen bij het afsluiten van een product bij een financiële instelling (bijvoorbeeld omdat u elders advies hebt ingewonnen) is er sprake van: execution only". In dit geval bent u zelf verantwoordelijk voor de gemaakte keuzes en aanvaarden wij hiervoor geen enkele aansprakelijkheid.

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, 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 werkdagen bevestigen dat de klacht is ontvangen en uiterlijk binnen 14 dagen zal er een inhoudelijke reactie volgen op de klacht. Mocht u menen dat er niet adequaat is gereageerd op uw klacht, 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
Internet : www.kifid.nl
Ons aansluitnummer bij de Kifid : 300.013472

[k/ap]

Bijlage I: beloning schadeverzekeringen en andere financiële producten/diensten

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 provisies weergegeven.

Verzekering / financieel product	Gemiddelde % provisie
Brandverzekering	20%
Aansprakelijkheidsverzekering	20%
Autoverzekering	15%
Kostbaarhedenverzekering	20%
Glasverzekering	20%
Rechtsbijstandverzekering	20%
Pleziervaartuigenverzekering	20%
Computerverzekering	20%
Reis/annuleringverzekering	25%
Ongevallenverzekering	15%
Ziektekostenverzekering	5%

Beloning voor dienstverlening met betrekking tot pensioen, hypotheek, leven, arbeidsongeschiktheid en andere financiële producten, vindt plaats op basis van uurtarief, dan wel een vaste (vooraf overeengekomen) vergoeding. Zie hiervoor Bijlage II.

Bijlage II: Tarieven

De maximale uurtarieven voor financiële diensten van Klap zijn als volgt:

➤ Specialisten	€ 225,--
➤ Advies	€ 150,--
➤ Beheer & Administratie	€ 95,--

Gemiddelde tijdsbesteding advies/bemiddeling in uren:

➤ Pensioen / lijfrente (expiratie)	4 – 6
➤ Inkomen / arbeidsongeschiktheid	5 – 7
➤ Overlijdensrisico	3 – 5
➤ Vermogensopbouw / Sparen	5 – 7
➤ Hypothecaire Planning	16 – 24
➤ Jaarlijks beheer van de verzekeringsovereenkomst	1 – 3

Tarieven voor onderstaande dienstverlening:

Inkomen/arbeitsongeschiktheid

➤ Inventarisatie, analyse en adviesrapportage	€ 600,-- (eenmalig)
➤ Uitvoering advies, begeleiding en beheer	€ 190,-- (eenmalig)
➤ Jaarlijks onderhoud en beheer	€ 30,-- (maandelijks)

Verlenging per contractvervaldatum

- Werkzaamheden bij een eventuele verlenging, die buiten de reguliere beheer werkzaamheden vallen, zullen in overleg plaatsvinden op basis van declaratie tegen de dan geldende uurtarieven.

Lijfrente / pensioen expiratie

➤ Afkoop expiraties tot € 4.242,--	kosteloos
➤ Begeleiden expiraties tot € 50.000,--	€ 640,--
➤ Begeleiden expiraties vanaf € 50.000,--	urendeclaratie (minimum € 640,--)

De definitieve opdracht zal gegeven worden door ondertekening van de dienstverleningsopdracht, waarin ook de definitieve beloning zal worden overeengekomen. Indien er afwijkende afspraken over de beloning worden gemaakt, zullen deze in de dienstverleningsopdracht worden vastgelegd.

Tarieven zijn exclusief BTW. Indien er geen intentie is een financieel product af te nemen en er uitsluitend sprake is van een adviestraject, zullen de declaraties worden verhoogd met BTW.

Relaties met een Premium Plus abonnement krijgen 25% korting op de adviestarieven, exclusief (jaarlijkse) uitvoering advies, begeleiding en beheer.