

## Dienstverleningsdocument algemeen van Pasveer Pensioenadvies

### A. Inleiding

Wij maken graag heldere afspraken met u over onze dienstverlening en de bijbehorende kosten. In deze dienstenwijzer leest u daar meer over. Wij gaan hierbij verder dan de informatie die we u op grond van de Wet op het financieel toezicht moeten verstrekken. Wij geven u graag aanvullende informatie over onze dienstverlening zodat u een goed totaalbeeld krijgt. Heeft u hier vragen over, stel ze ons dan gerust!

### B. Wie zijn wij?

**Pasveer Pensioenadvies** is een op 1 december 2007 opgericht pensioenadvieskantoor dat bedrijven (ondernemers en werkgevers) en particulieren (werknemers) adviseert over financiële risico's en bemiddelt bij het afsluiten van verzekeringen die bij de individuele cliënt passen. Wij hebben een vergunning advies en bemiddeling Pensioenverzekeringen, Premiepensioenvorderingen, Betaalrekeningen, Elektronisch geld, Inkomensverzekeringen, Schadeverzekeringen particulier, Schadeverzekeringen zakelijk, Spaarrekeningen, Vermogen, Zorgverzekeringen en Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen. Onze adresgegevens vindt u onderaan deze dienstenwijzer.

### C. Welke diensten verrichten wij?

#### 1. Algemeen

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

#### 2. Specifiek

- a. Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van pensioenen, schadeverzekeringen, levensverzekeringen en spaarrekeningen.
- b. Onze dienstverlening is onderverdeeld in een aantal onderdelen. U beslist zelf van welke onderdelen u gebruik wenst te maken (zie onder c tot en met g).
- c. Oriënteren: wij inventariseren uw wensen en mogelijkheden.
- d. Adviseren: wij adviseren u over de mogelijkheden en oplossingen waarmee u uw wensen kunt realiseren. Bij deze advisering baseren wij ons advies niet op een onderzoek van de aanbiedingen van alle in Nederland werkzame verzekeraars. Wij doen zaken met een beperkt aantal verzekeraars waarvan wij de producten bij onze advisering betrekken. Wij adviseren niet, zoals de wet dat noemt, op basis van een objectieve analyse, maar dat neemt niet weg dat onze adviezen objectief zijn en gebaseerd op een analyse van uw persoonlijke situatie.

- e. Bemiddelen; wij hebben goede contacten met een groot aantal aanbieders van financiële produkten. Wij verzorgen de contacten tussen u en de financiële instelling bij welke u overweegt een financieel produkt af te sluiten.
- f. Onderhoud en nazorg: wij bieden geen onderhoud en nazorg aan. Dit betekent dat er geen diensten worden geleverd nadat u het gewenste financiële product heeft aangeschaft. In uitzonderingsgevallen kan dit wel worden geregeld maar alleen na het maken van afspraken die schriftelijk zijn vastgelegd en door u als klant en ons zijn getekend. Wel kunt u ons altijd benaderen met algemene vragen, bijvoorbeeld als er zaken gewijzigd zijn in uw privé- of zakelijke omstandigheden.
- g. Mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.

#### **D. Hoe betaalt u ons?**

Voor de diensten die wij leveren, wordt een nota in rekening gebracht. Wij ontvangen van (de) maatschappij(en) en financiële instelling(en) waar uw levens- of pensioenverzekering of arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zelfstandigen is gesloten geen provisie. Indien er sprake is van een andere verzekering, zoals bijvoorbeeld schade- of inkomensverzekering, kan er soms wel provisie van toepassing zijn. Op onze diensten zijn leveringsvoorwaarden van toepassing. Deze ontvangt u voordat u gebruik maakt van onze diensten.

Pasveer Pensioenadvies werkt op basis van fee, dat wil zeggen een uurtarief. Vooraf ontvangt u een indicatie van het aantal te besteden uren en het daarbij behorende uurtarief. Wij hebben een inschatting gemaakt hoeveel uur wij gemiddeld aan een advies voor een bepaald produkt besteden.

Ook bestaat bij ons de mogelijkheid om een service-abonnement af te sluiten waarin nazorg wordt geleverd. Hiervoor wordt een aparte serviceovereenkomst opgesteld waarin een vast bedrag wordt afgesproken of een uurtarief voor de te verlenen diensten. Een voorbeeldexemplaar stellen wij graag ter beschikking.

In principe zijn al onze nota's belast met B.T.W. of assurantiebelasting. Bij advieswerkzaamheden, zonder dat er een verzekeringsproduct tot stand komt, is B.T.W. verschuldigd. Als er een verzekeringsproduct tot stand komt, als gevolg van het advies, hoeft geen B.T.W. in rekening te worden gebracht maar kan wel assurantiebelasting verschuldigd zijn, bijvoorbeeld bij schadeverzekeringen (niet bij levensverzekeringen en pensioenen).

In onderstaande tabel geven wij u een overzicht van onze diensten en de beloning voor deze diensten en abonnementen. Bovendien kunt u zien hoeveel uur wij gemiddeld besteden aan deze diensten en abonnementen.

Uiteraard betreft dit slechts gemiddelden. Indien het niet mogelijk blijkt om in uw situatie binnen de aangegeven bandbreedtes te blijven, omdat wij meer of minder tijd moeten

investeren om tot een passend advies te komen, dan zullen wij dit zo spoedig mogelijk met u bespreken.

	Aantal uren	Totale adviesfee
AOV voor zelfstandigen	5-10	€ 1.000,- tot € 2.000,-
Overlijdensrisicoverzekering	5-10	€ 1.000,- tot € 2.000,-
Kapitaal / levensverzekering	5-10	€ 1.000,- tot € 2.000,-
Lijfrenteverzekering of bankspaarlijfrente	10-15	€ 2.000,- tot € 3.000,-
DGA pensioenverzekering	15-20	€ 3.000,- tot € 4.000,-
Collectieve pensioenregeling (tot 10 medewerkers) `	20-40	€ 5.000,- tot € 7.000,-
Collectieve ziekengeldverzekering	10-15	€ 2.000,- tot € 3.000,-
Collectieve WIA-hiaatverzekering	10-15	€ 2.000,- tot € 3.000,-
Collectieve WIA-excedentverzekering	5-10	€ 1.000,- tot € 2.000,-
Collectieve WGA eigen beheer verzekering	5-10	€ 2.000,- tot € 3.000,-

→ Collectieve regelingen met meer dan 10 werknemers worden aparte afspraken gemaakt.

→ Alle verzekeringen wordt zoveel mogelijk netto, dus zonder provisie, opgemaakt.

→ Er worden bij inkoop minimaal drie verzekeraars vergeleken.

→ Het uurtarief bedraagt afhankelijk van de medewerker en het adviesgebied tussen de € 175,- en € 225,- exclusief B.T.W.

#### **E. Wat verwachten wij van u?**

1. In elk geval dat u 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 bij schade gerechtigd is deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Dat u wijzigingen m.b.t. persoonlijke omstandigheden en verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar doorgeeft.
3. 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. Wij gaan er dan achterheen en zullen zonodig laten corrigeren.
4. Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft verzoeken wij deze ook schriftelijk per post of e-mail aan ons te bevestigen.

**F. Onze bereikbaarheid**

1. Wij zijn op werkdagen van 9:00 uur tot 17:00 uur geopend en bij noodgevallen 's avonds en in het weekend telefonisch te bereiken onder nr. 026-4431142.
2. Als wij niet (direct) bereikbaar zijn kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen.
3. Tijdens afwezigheid in vakantieperiodes kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen of direct contact opnemen met de verzekeraar.

**G. De premie**

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat premies rechtstreeks worden geïncasseerd door de verzekeraars of financiële instellingen. Als daarvan afgeweken wordt maken wij daarover vooraf een afspraak. Nota's voor diensten worden aan Pasveer Pensioenadvies betaald.

**H. Onze relatie met verzekeraars en/of financiële instellingen**

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen financiële producten (verzekeringen) van de verzekeraars of financiële instellingen waar wij een agentschap of subagentschap van hebben kunnen adviseren. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars of financiële instellingen zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars of financiële instellingen. Een lijst met namen van verzekeraars of financiële instellingen met wie wij zaken doen zenden wij u op aanvraag toe.

Wij zijn niet in het bezit van aandelen van een verzekeraar of financiële instelling waarvoor wij bemiddelen. Ook zijn er geen verzekeraars of financiële instellingen die aandelen of stemrechten in ons bedrijf bezitten.

**I. Onze kwaliteit**

1. Ons kantoor heeft een vergunning van de AFM onder nummer 12047509. Een vergunning is een wettelijke verplichting om te kunnen adviseren over en bemiddelen bij financiële diensten.
2. Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 09176538.
3. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer 300.012694.
4. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering bij de BAVAM met als polisnummer 64445.
5. Wij zijn lid van de NOPD (Nederlandse Orde van Pensioenskundigen).
6. Wij zijn aangesloten bij de stichting van Register Pensioen Consultants (RPC).

## **J. Beëindiging relatie**

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de desbetreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.

## **K. Klachten?**

Als u een klacht heeft over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op.

Onze klachtenregeling is als volgt:

1. Brieven met de indicatie klacht zullen zo mogelijk beoordeeld worden door iemand anders binnen of buiten ons bedrijf.
2. U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging van uw klacht binnen een week.
3. Ons streven is om binnen 3 weken na de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie op de klacht te geven, zo mogelijk in de vorm van een definitief standpunt. Als dat definitieve standpunt niet kan worden gegeven zal wel worden aangegeven wat daaraan nog in de weg staat en op welke termijn en afhankelijk van welke omstandigheden een verdere berichtgeving zal volgen.
4. In de inhoudelijke reactie op de klacht zal altijd verwezen worden naar de externe klachtregeling bij KiFiD waarin staat dat u binnen 3 maanden na een definitief standpunt uw klacht bij KiFiD kunt indienen.

Voor de behandeling van klachten geldt een klachtenreglement. U vindt dit op een bijlage en op onze website [www.pasveerpensioenadvies.nl](http://www.pasveerpensioenadvies.nl).

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijk Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG

Telefoon 0900-fklacht ofwel 0900-3552248; [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

U kunt zich desgewenst ook tot de burgerlijke rechter wenden.

Ons aansluitnummer bij het KiFiD is 300.012694.

## **L. Privacy Verklaring**

### **UW PERSOONSgegevens**

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

### **WIJ GAAN ZORGVULDIG MET UW GEGEVENS OM**

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben onze medewerkers een geheimhoudings-verklaring ondertekend.

### **HOE GEBRUIKEN WIJ DE VAN U ONTVANGEN GEGEVENS?**

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat

nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

#### **HOE LANG BEWAREN WIJ UW GEGEVENS?**

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen, financiële producten en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen, tenzij deze gegevens bewaard moeten blijven voor mogelijke risicoaansprakelijkheid die wij kunnen lopen over een geleverd product of dienst.

#### **WAT ZIJN UW RECHTEN?**

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- c) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- e) Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- f) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

**WAT IS DE SITUATIE WANNEER U ONS BEPAALDE INFORMATIE NIET GEEFT, OF ONS BEPERKT IN HET GEBRUIK DAARVAN?**

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere “stukjes” van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

**KLACHTEN OVER DE WIJZE WAAROP WIJ MET UW PERSOONSGEGEVENS OMGAAN**

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).



**M. Datum/volnummer**

Volnummer 2018-01, opgesteld te Arnhem, 22 mei 2018



**Jacob Marislaan 10  
6813 JV ARNHEM**

**Telefoonnummer:** 026-44 31 142  
**Mobiel:** 06-23 48 35 23  
**E-mail:** [info@pasveerpensioenadvies.nl](mailto:info@pasveerpensioenadvies.nl)  
**Web:** [www.pasveerpensioenadvies.nl](http://www.pasveerpensioenadvies.nl)

**Omdat wij volgens de geldende wetgeving verplicht zijn aan te tonen dat dit dienstverleningsdocument door ons aan u beschikbaar is gesteld, maakt dit dienstverleningsdocument onderdeel uit van de opdracht tot dienstverlening die met u is aangegaan en ondertekend.**