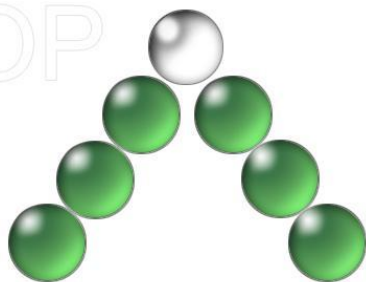


Dienstverleningsdocument

DE HOOP



A. Inleiding

Geachte cliënt,

1. De overheid hecht aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Op 1 januari 2007 is de Wet op het Financieel Toezicht in werking getreden, die eist dat consumenten voorafgaand aan het tot stand komen van een overeenkomst informatie krijgen over onder andere de aard van de dienstverlening die de financiële dienstverlener u biedt. In deze brochure vindt u informatie over de diensten die wij u (kunnen) verlenen.
2. Ons kantoor tracht in onze voorlichting dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de eisen van de Wft.
3. De complete tekst van de Wet op het Financieel Toezicht kunt u vinden op de website van de Autoriteit Financiële Markten (AFM); www.afm.nl.

B. Wie zijn wij?

1. Wij zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van de

risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd moeten worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.

2. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de aanbieders met wie u financiële producten, zoals bijvoorbeeld verzekeringen of hypotheken, heeft gesloten.
3. Ons kantoor is opgericht in 1927, telt 3 medewerkers en is met name actief in de provincies Groningen en Drenthe.
4. Onze communicatie met u voeren we in de Nederlandse taal en kan op één van de volgende manieren geschieden:
 - schriftelijk
 - per e-mail
 - telefonisch
 - persoonlijk gesprek
5. Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en zijn ingeschreven in het Wft-register onder nummer **12010741**. Registratie is een wettelijke verplichting. Het WFT-register is te raadplegen op de website van de AFM; www.afm.nl. of bij de AFM, t.a.v. afdeling Consumentenvoorlichting, Postbus 11723
1001 GS AMSTERDAM

C. De aard van onze financiële dienstverlening

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

1. Schadeverzekeringen. Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt voor het geval dat u bijvoorbeeld ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken, uw bagage tijdens een vakantie zoek raakt, u een aanrijding met uw auto krijgt, er brand uitbreekt in uw huis etc. U kunt hierbij denken aan ziektekostenverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, een reisverzekering, een autoverzekering en brandverzekeringen.
2. Verzekeringen die een uitkering garanderen als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.
3. Levensverzekeringen. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor een aanvullend pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een schuld. Voorbeelden zijn : koopsompolis, studieverzekering, een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.

4. Hypotheek. Onze doelstelling hierbij is ervoor te zorgen dat de financiering voor de aankoop van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden.

5. Advisering over deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen) en het ontvangen en doorgeven van orders die verband houden met deze rechten op het Nederlandse grondgebied.

6. Financiële planning. Dit houdt in dat wij u inzage geven in uw financiële situatie nu en in de toekomst. In de mate waarin u dat wenselijk acht, kunnen wij u vervolgens adviseren over financiële producten om uw inkomsten veilig te stellen dan wel te doen toenemen.

7. Schaderegeling. Wanneer u schade lijdt behartigen wij uw belangen. Wij onderzoeken of er dekking is en onder welke polis(sen). U wordt ontlast van zo veel mogelijke formaliteiten. Expertiserapporten worden door ons beoordeeld en zonodig adviseren wij u een contra-expertise. De uitkering wordt door ons gecontroleerd of deze in overeenstemming is met de door u ingediende schadeclaim.

Wij adviseren alleen producten van een beperkt aantal aanbieders. Mogelijk hebben andere aanbieders ook producten die voor u geschikt zijn. Naar deze informatie moet u zelf op zoek gaan.”

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

D. Wat verwachten wij van u?

1. U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer 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 bijvoorbeeld zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Hebt 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.
3. 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.

4. 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, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.
5. Wij onderhouden alle contacten met de aanbieder. In het geval u zelf in contact wilt staan met de aanbieder dan stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de aanbieder.
6. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

E. Onze bereikbaarheid

1. Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:
2. Wij zijn op werkdagen geopend van 9.00 tot en met 19.00 uur.

3. Bezoekadres: Bronnegerstraat 1 9528TB BUIEN
4. Voor afspraken buiten kantooruren kunt u ons bellen.
5. Telefoon tijdens kantooruren: 0599-612353
6. Telefoon buiten kantooruren: 0645-704663
7. Onze web-site is www.dehoop-advies.nl
8. Ons emailadres is info@dehoop-advies.nl.
9. Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of ingrijpende schade kunt u ons bereiken via telefoonnummer: 0645-704663
10. Als niemand op ons kantoor aanwezig is, kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan de volgende ochtend teruggebeld.

F. De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd.

F1 Incasso door De Hoop

1. Indien wij u laten weten dat de door u verschuldigde premie door ons namens de verzekeringsmaatschappij bij u zal worden geïncasseerd, kunt u kiezen voor een aantal wijzen van betaling a) zenden van een nota met betaling door u per bank of giro, b) automatische afschrijving van bank of giro, etc.

2. U kunt ons machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven.
3. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
4. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
5. Premies worden in principe per jaar betaald.
6. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
7. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht.
8. Als u eenmaal uw premie aan ons hebt betaald, bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Daar zorgen wij immers voor.
9. Als uw premie belegd wordt in aandelen, vermeldt de verzekeringsmaatschappij altijd tegen welke koers dat gebeurt. Wij stellen u hiervan dan op de hoogte.
10. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

F2. Incasso door verzekeraar

1. U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven.
2. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
3. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
4. Premies worden in principe per jaar betaald.
5. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
6. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht.
7. Als u vragen hebt over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.
8. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

F3. Afspraken rondom premiebetaling

1. Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaalt kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De

hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.

2. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.
3. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

G. Onze positie ten opzichte van aanbieders

Wij zijn ongebonden bemiddelaars. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid (m.a.w. zonder contractuele verplichting) de producten van selectief aantal verzekeraars kunnen adviseren.

Wij geven op uw verzoek graag aan met welke verzekeraars wij samenwerken.

H. Hoe worden wij beloond?

H1. Beloning op basis van provisie

1. Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt

gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.

2. Bij schadeverzekeringen is deze provisie een percentage van de netto premie (premie inclusief BM-korting en exclusief assurantiebelasting en poliskosten). Dit percentage is afhankelijk van het soort verzekering. Hieronder onder ziet u een schema met de maximale percentages per verzekeringssoort. Dit percentage is bij de verschillende verzekeringsmaatschappijen gelijk.
- 3.

Aansprakelijkheid	25
Woonverzekeringen	27,5
Motorrijtuigenverzekeringen	20
Rechtsbijstandverzekeringen	25
Inkomensverzekeringen	17,5

H2. Beloning op basis van declaratie

1. Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u hebben overlegd.
2. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn.

3. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.
4. Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten.
5. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

H3. Beloning in geval van advisering in beleggingsfondsen en/of het ontvangen of doorgeven van orders in deze fondsen

Volgens de wetgeving mogen wij slechts beloning van een beleggingsinstelling ontvangen als deze beloning:

- de kwaliteit van onze dienstverlening aan u ten goede komt;
- niet ingaat tegen uw belangen; en
- transparant is.

Beloningen die u zelf aan ons betaalt mogen wij zonder restricties ontvangen.

De beloning die wij van beleggingsinstellingen ontvangen zullen wij vooraf, vóór het verlenen van de dienst, aan u bekend maken (via cliëntovereenkomst, offerte of in een apart document). In dit verband zullen wij aan u melden:

- a. de totale prijs die u moet betalen voor het beleggingsadvies of het ontvangen of doorgeven van de orders, inclusief alle bijbehorende kosten en als geen exacte prijs kan worden gegeven, de grondslag voor de berekening van de totale prijs zodat u deze zelf kunt verifiëren;
- b. de door de aanbieder aan ons betaalde provisies;
- c. wanneer een deel van de onder (a) bedoelde totale prijs moet worden betaald in of luidt in een buitenlandse valuta; een vermelding van de desbetreffende valuta en de toepasselijke omrekeningskoers en wisselkosten;
- d. vermelding van de mogelijkheid dat transacties die verband houden met het financiële instrument of de beleggingsdienst, nog ander kosten, waaronder belastingen, voor u kunnen meebrengen die niet via de beleggingsonderneming worden betaald of door haar worden opgelegd;
- e. de regelingen voor betaling of ander prestaties.

Als wij beloning ontvangen van de beleggingsinstelling dan zullen wij u uitvoerig, accuraat en op begrijpelijke wijze uitleg geven over het bestaan, de aard en het bedrag dat u ontvangt.

I. Algemene zorg- en informatieplicht ten aanzien van belangenconflicten

Wij zetten ons op een eerlijke, billijke en professionele wijze in voor uw belangen. Wij zorgen ervoor dat u op billijke wijze wordt behandeld indien een belangenconflict onvermijdelijk blijkt te zijn. Indien een belangenconflict zich voordoet of dreigt voor te doen, zijn wij verplicht u hiervan op de hoogte te stellen voordat wij zaken met u gaan doen.

J. Onze kwaliteit

1. Ons kantoor is aangesloten :
 - a. AdFiz
 - b. Kifid
2. Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij een of meer organisaties die van haar (hun) leden een bepaalde kwaliteitsnorm eis(t)(en). Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.
3. Wij zijn in het bezit van de volgende relevante diploma's en certificaten:
 - Assurantie A,B,C;
 - Branchediploma Levensverzekeringen;
 - Woningfinanciering II;
 - Consumptief krediet.

4. Onze adviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.
5. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid

K. Beëindiging relatie

1. U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze.
2. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons <of naam kantoor> totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

L. Interne klachtenprocedure en de erkende geschilleninstantie

1. Als u een klacht hebt 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.

2. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op.
3. Alle klachten worden door de directie persoonlijk behandeld. Wilt u nadere informatie over onze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen.
4. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht bij het Kifid terecht;
Kifid
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
info@kifid.nl
www.kifid.nl
5. U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.