

## BELANGRIJKE INFORMATIE OVER ONZE DIENSTVERLENING

versie 2011

### Bedrijfsgegevens

Commandeur verzekeringen is de handelsnaam van Commandeur Assurantiën BV. Wij zijn geregistreerd bij de Kamer van Koophandel in Hoorn onder nummer 36003264. Wij zijn geopend van maandag tot en met vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur. Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrecht in ons kapitaal.

### Diensten

Zowel particulieren als ondernemers behoren tot onze klantenkring. Op het gebied van verzekeringen, hypotheeken, pensioenen en sparen zijn wij u als volgt van dienst:

#### 1. Advisering

Na *inventarisatie* van uw wensen en mogelijkheden adviseren wij u over mogelijke oplossingen waarlangs uw wensen gerealiseerd kunnen worden. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van producten van nagenoeg alle verzekeraars en geldverstrekkers in binnen- en buitenland. Wij zijn namelijk *volledig adviesvrij*; met geen enkele verzekeraar of geldverstrekker zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen. De praktijk is echter dat wij met een beperkte groep leveranciers regelmatig zaken doen. Deze groep is door ons geselecteerd op grond van goede ervaringen rond acceptatie en schadebehandeling. Een lijst met namen met wie wij een relatie onderhouden zenden wij u op aanvraag graag toe. In onze advisering betrekken wij alleen na uitdrukkelijke schriftelijke bevestiging door ons kantoor, in situaties de mogelijkheid van Spaarrekening Eigen Woning, Beleggingsrecht Eigen Woning, Lijfrentespaarrekening, Lijfrentebeleggingsrecht.

#### 2. Bemiddeling

Wij helpen u bij het afsluiten van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze.

#### 3. Nazorg

Ook na aanschaf van uw gewenste financiële product, *begeleiden* wij u. Indien het nodig is, onderhouden wij namens u de contacten met verzekeraars en/of geldverstrekkers van deze financiële producten. Ook staan wij u bij wanneer u veranderingen wilt aanbrengen op uw polis. Bij verzekeringen kan het gebeuren dat u rechtstreeks een beroep moet doen op de verzekeraar. Bijvoorbeeld bij een overlijden. Ook in die situaties proberen wij u zo goed mogelijk bij te staan in de contacten met de financiële instelling.

### Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke - of samenlevingssituatie (zoals geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing) en veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie.

### Toezicht

Commandeur is onder haar statutaire naam Commandeur Assurantiën BV vermeld in het register bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM). U kunt onze vergunning raadplegen in het Wfd-register onder nummer 12009544 via [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

Wij zijn voorts ingeschreven in het AFM register *Nationaal Regime MiFID* voor het adviseren over beleggingsfondsen en/of het doorgeven van orders over beleggingsfondsen aan de aanbieder.

Uw persoonlijke gegevens zijn bij ons in veilige handen conform de *Wet Bescherming persoonsgegevens*. Onze vermelding kunt u inzien op [www.cbpweb.nl](http://www.cbpweb.nl) onder meldingsnummer 1126177.

### Kwaliteit

Ons kantoor is aangesloten bij Adfiz (*Adviseurs in financiële zekerheid*); de grootste branchevereniging van onafhankelijke financiële intermediairs in Nederland. Eén van onze adviseurs is gecertificeerd door de *Federatie Financieel Planners* (FFP). Bij ons zijn erkend hypotheekadviseurs werkzaam die zijn aangesloten bij de *Stichting Erkend Hypotheekadviseurs* (SEH). Daarnaast is ons kantoor gecertificeerd door het *Keurmerk Financiële Dienstverlening*. Dit keurmerk geeft u zekerheid dat ons advies van kwalitatief hoog niveau is. Bij ons kantoor werken alleen bekwame mensen die in bezit zijn van vakdiploma's.

Onze adviseurs houden continu hun vak kennis op peil door het volgen permanente educatie en het volgen van (vak)bladen en wijzigingen op het gebied van wet- en regelgeving. Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens iets fout gaan; hiervoor zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

## Beloning

Onze medewerkers worden beloond op basis van een vast, marktconform salaris. Wij sturen onze medewerkers aan op integer, zorgvuldig en klantgericht handelen waarbij de focus ligt op de belangen van klant en onze onderneming op lange termijn. De beoordeling op deze gedragseisen bepaalt de hoogte van het vaste inkomen van onze medewerkers.

Onze inkomsten kunnen bestaan uit een vergoeding van de kosten die wij van financiële instellingen ontvangen waar u met onze begeleiding een financieel product aanschaf. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'provisie'. De financiële instelling zal deze kosten bijna altijd verwerken in de prijs van het financiële product. Het is ook mogelijk dat wij met u afspreken dat u onze kosten rechtstreeks betaalt. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'declaratie'. In de meeste gevallen zal het tot gevolg hebben dat de prijs van het financiële product dat u aanschaf, lager wordt. Combinaties van deze vergoedingen zijn ook mogelijk.

Of wij nu door de financiële instelling beloond worden of rechtstreeks door u, in beide gevallen ziet u exact wat onze beloning is, voordat u definitief besluit een financieel product via onze bemiddeling aan te schaffen. Dit inzicht kunnen wij echter pas geven wanneer wij weten welk product u uiteindelijk gaat aanschaffen. Wel kunnen wij u op dit moment globaal aangeven wat de vergoeding van onze dienstverlening is. In de tabel laten wij als voorbeeld een aantal diensten zien.

Product	Diensten	Aantal verzekeraars/ geldverstrekkers	Indicatie uren	Vergoeding alleen via verzekeraar (provisie)	Vergoeding rechtstreeks via u (declaratie)
Hypotheek (met aflossing)	Advisering Bemiddeling Nazorg	> 15	Minimaal 15 uur - Maximaal 35 uur	0,5% - 2,5% van de hoofdsom	Minimaal € 2.000,- - Maximaal € 3.000,-
<i>Specifiek uitgesplitst naar diverse hypotheekvormen, uitgaande van een hypotheekbedrag van € 200.000,-</i>					
Bankspaarhypotheek				€ 2.000,- - € 3.000,-	€ 2.000 - € 3.000,-
Spaarhypotheek				€ 4.000,- - € 5.000,-	€ 2.000 - € 3.000,-
Levenhypotheek				€ 4.000,- - € 5.000,-	€ 2.000 - € 3.000,-
Aflossingsvrije hypotheek				€ 1.000,- - € 2.000,-	€ 2.000 - € 3.000,-
Annuïteiten hypotheek				€ 1.000,- - € 2.000,-	€ 2.000 - € 3.000,-
Lineaire hypotheek				€ 1.000,- - € 2.000,-	€ 2.000 - € 3.000,-
<i>Bijproducten van hypothecaire lening, uitgaande van verzekerd kapitaal € 100.000,-</i>					
Overlijdensrisicoverzekering				€ 400,-	€ 300,-
Woonlastenverzekering				€ 300,-	€ 300,-
Pensioen particulier	Advisering Bemiddeling Nazorg	> 15	Minimaal 5 uur - Maximaal 15 uur	2% - 3,5% x premie x duur	€ 0,-
Fiscaal gefaciliteerde bankspaarproducten	Advisering Bemiddeling Nazorg	> 3	Minimaal 2 uur - Maximaal 10 uur	0,2% - 0,4% doorlopende provisie over het saldo	€ 0,-
Overige complexe financiële producten	Advisering Bemiddeling Nazorg	> 20	Minimaal 2 uur - Maximaal 10 uur	op aanvraag (vanwege diversiteit producten)	€ 0,-

## Transparantie vergoeding leads

Het kan voorkomen dat wij uw NAW-gegevens van een leadgenerator ontvangen. Wanneer een complex- of impactvol product tot stand komt, ontvangt de leadgenerator hiervoor een vergoeding ten hoogte van maximaal 35% van de afsluit- en doorloopprovisie of rechtstreekse decalaratie. Het exacte bedrag maken wij bekend voordat de overeenkomst wordt gesloten. De leadgenerator heeft op geen enkele wijze invloed op ons advies met als mogelijk doel een hogere vergoeding te kunnen realiseren. De kosten die wij maken voor de vergoeding aan de leadgenerator, worden op geen enkele manier in rekening gebracht bij de klant.

## Klachten

Klachten over onze dienstverlening horen wij graag direct van u. Met u kunnen wij dan nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot: Klachteninstituut KiFiD in Den Haag. Zie ook [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Wij zijn geregistreerd onder nummer 300.006135.

Wilt u nadere informatie over onze interne klachtenprocedure, dan kunt u deze bij ons opvragen.

## Vragen?

Wij hopen u met deze informatie van dienst te zijn. Heeft u nog vragen? Stel ze ons gerust.