



Ten
Raede
Groep

Dienstverleningsdocument AssuRaede B.V.

Dit dienstverleningsdocument is opgesteld om u als relatie of potentiële relatie openheid van zaken te geven over onze dienstverlening, vakbekwaamheden en de werkwijze bij AssuRaede B.V..

AssuRaede B.V. is werkzaam in en onderdeel van Ten Raede Groep, waardoor in dit dienstverleningsdocument voor de tenaamstelling Ten Raede Groep (TRG) gekozen is.

Inhoudsopgave

Definities	2
A. Inleiding	2
B. Wie zijn wij	2
C. Onze diensten	2
D. Wat verwachten wij van u	4
E. Onze bereikbaarheid	4
F. De premie	5
G. Onze relatie met verzekeraars	6
H. Hoe worden wij beloond	6
I. Onze kwaliteit	6
J. Beëindiging relatie	6
K. Klachten	7

Contactgegevens Ten Raede Groep

Bezoekadres:
Ten Raede Groep
Laan der Verenigde Naties 60
3314 DA DORDRECHT

Postadres:
Ten Raede Groep
Postbus 216
3300 AE DORDRECHT

Telefoonnummer:

078-6 311 366

Email:

assuraede@tenraede.nl

website:

www.tenraede.nl

DIENTSVERLENINGSDOCUMENT ASSURAED E B.V. (model december 2019).

Dienstverleningsdocument van toepassing op de rechtsverhouding tussen opdrachtgever en AssuRaede B.V., met ingang van 1 december 2019.

Definities

1.1 Opdrachtnemer:

AssuRaede B.V. gevestigd te Dordrecht aan de Laan der Verenigde Naties 60, 3314 DA, tevens handelend onder de naam "Ten Raede Groep", hierna ook te noemen: "TRG".

1.2 Opdrachtgever:

De natuurlijke of rechtspersoon aan wie TRG enige offerte heeft verstrekt, aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.

1.2 Opdracht:

De door Opdrachtgever aan TRG verstrekte Opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product.

1.3 Financieel Product:

De hypotheek, verzekering, belegging- of spaarrekening of het krediet waarover TRG zal adviseren en/of bij de afsluiting waarvan TRG zal bemiddelen.

1.4 Financiële Instelling:

De partij bij wie het financiële product wordt ondergebracht c.q. afgesloten.

A. Inleiding

De Wet op het Financieel Toezicht (WFT) hecht aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom bestaat binnen de verzekeringsbedrijfstaking de verplichting om een dienstverleningsdocument op te stellen. De WFT schrijft voor aan welke punten assuratiekantoren minimaal aandacht moeten besteden in de voorlichting aan en advisering van consumenten. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële adviseurs. Ten Raede Groep is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12009774. Het register van financiële adviseurs is te raadplegen op www.afm.nl.

B. Wie zijn wij?

1. Ten Raede Groep bestaat uit adviseurs en bemiddelaars op het gebied van verzekeringen, hypotheek, bankspaar-producten, pensioenen 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 kunnen worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.
2. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij u uw verzekeringen onderbrengt.
3. Wij zijn sedert 1979 werkzaam in de branche in geheel Nederland, maar ons accent ligt op ons werkgebied in de regio Drechtsteden en Alblasserwaard.

C. Onze diensten

C.1 Algemeen

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

1. **schadeverzekeringen.** Met dit soort verzekeringen kunt u schade binnen het kader van de polis vergoed krijgen die u lijdt in het geval van ziekte en het zoekraken van bagage, u een aanrijding met uw auto krijgt, er brand uitbreekt in uw huis etc. U kunt hierbij denken aan een ziektekostenverzekering, een arbeidsongeschiktheidsverzekering, een reisverzekering, een autoverzekering en een brandverzekering.
2. **verzekeringen die een (vaste) som geld uitkeren** 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 of ander toekomstige zaken. Voorbeelden hiervan zijn: koopsompolis, studieverzekering, een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.
4. **hypotheken.** 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. **employee benefits.**

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

C.2 Schadeverzekeringen

Indien u ons inschakelt op het gebied van deze verzekeringen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij maken op uw verzoek, op basis van door u aan ons verstrekte gegevens een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou kunnen verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.
2. Wij helpen u met het opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
3. Wij geven u tips en adviezen zodat u de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal mogelijk kunt verminderen en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen.
4. Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig verzekert.
5. Wij staan u, indien u dit wenst, terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
6. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
7. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
8. Indien noodzakelijk en gewenst besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Soms duurt de acceptatie enige dagen. Soms moet eerst aanvullende informatie worden verstrekt. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
9. In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van de verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.
10. Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
11. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
12. Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden
13. Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij, zodra wij daarvan door u op de hoogte zijn gesteld.
14. Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij die maatregelen namens u treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering.

C.3 Levensverzekeringen

Indien u ons op het gebied van levensverzekeringen inschakelt, kunt u van ons indien u dat wenst de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij inventariseren op basis van de door u verstrekte gegevens uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al hebt. Desgewenst onderzoeken wij tevens welke voorzieningen u al hebt getroffen voor uw pensioen.
2. Wij onderzoeken vervolgens met u welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen.
3. Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden.
4. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
5. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
6. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
7. Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.

8. Net als bij schadeverzekeringen besteden wij voor zover noodzakelijk en gewenst aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsmaatschappij de verzekering accepteert. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
9. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
10. Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden
11. Een levensverzekering sluit u voor een langere periode. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.
12. Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of veranderen van baan.
13. Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering het best kan geschieden en indien gewenst de mogelijkheden van herbelegging.
14. Wij toetsen de uitkering aan de hand van de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden, zodra wij daarover geïnformeerd zijn.
15. Indien recht op een uitkering ontstaat door overlijden van de verzekerde zullen wij namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

In alle gevallen kunnen wij u, indien u dit wenst, blijven ondersteunen nadat de overeenkomst is afgesloten. Wij begeleiden u na aanschaf van het door u gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij u bij wanneer u veranderingen wilt aanbrengen in dit product. Bij verzekeringen kan het gebeuren dat u een beroep moet doen op de verzekering. Bijvoorbeeld ingeval van overlijden. Ook in die situaties proberen wij u zo goed mogelijk bij te staan in de contacten met de betreffende financiële instelling.

D. Wat verwachten wij van u?

1. U mag aan onze adviezen en dienstverlening 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 zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Heeft 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, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.
5. Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.
6. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en volledigheid. Eventuele onjuistheden dient u echter binnen 14 dagen na ontvangst schriftelijk aan ons door te geven.
7. Wij verzoeken u dringend om wijzigingen in uw situatie welke relevant zijn voor uw verzekeringen, bij voorkeur per mail aan ons door te geven assuraede@tenraede.nl.

E. Onze bereikbaarheid

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt altijd contact met ons opnemen. De contactgegevens treft u aan op pagina 1 van dit document. Wij willen u verzoeken om telefonisch zoveel mogelijk de kantooruren aan te houden.

- Wij zijn op werkdagen geopend van 08:30 uur tot 17.00 uur
- Voor het maken van afspraken kunt u ons bellen tijdens kantooruren

F. De premie

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

F.1 Incasso door Ten Raede Groep

1. Indien wij u laten weten dat de door u verschuldigde premie door ons namens de verzekeringsmaatschappij bij u geïncasseerd zal worden kunt u kiezen uit de volgende manieren van betalen:
 - Bij kwartaal- halfjaar- of jaarbetaling van de verzekeringspremie, met een minimum van € 50,- per betaling, sturen wij u een rekening. U kunt ons machtigen om de betaling van de rekening via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten afschrijven. Deze mogelijkheid geniet onze voorkeur, gezien de hieraan ten grondslag liggende lagere verwerkingskosten. Eventueel kunt u de premie zelf door middel van een overschrijving aan ons voldoen.
 - Automatische incasso is de enige mogelijkheid indien u voor maandbetaling van de premie wenst over te gaan. Er wordt u in dit geval geen rekening vooraf gestuurd.
 - De automatische incasso vindt altijd plaats medio de maand waarin de vervaldatum van de premiebetaling ligt.
2. Premies worden in principe per jaar betaald.
3. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen. In de meeste gevallen wordt u een toeslag berekend voor gespreide premiebetaling.
4. Als u eenmaal uw premie aan ons hebt betaald, bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Daar zorgen wij immers voor.
5. Als u vragen hebt over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunt u contact met ons opnemen, waarop wij op uw verzoek het afgeschreven bedrag aan u zullen restitueren. De verplichting om te betalen blijft echter aanwezig en zal in onderling overleg worden geregeld.

F.2 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.

F.3 Afspraken rondom premiebetaling

1. Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies 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 relatie met verzekeraars

1. Wij zijn onafhankelijk en volledig vrij in onze advisering en werken samen met een aantal door ons geselecteerde verzekeraars. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om voor een bepaalde verzekeringsmaatschappij te werken en dat wij vrij zijn om u een product van verschillende verzekeringsmaatschappijen te adviseren. Dit zijn verzekeraars waarmee wij al jaren samenwerken, die wij op grond van goede ervaringen geselecteerd hebben.
2. Op grond van onze relaties met de verzekeraars zullen wij vooral geschikte verzekeringen van de betreffende maatschappij adviseren die voor uw specifieke situatie in aanmerking komen.
3. De aandelen van ons kantoor zijn in particuliere handen. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal en kan direct of indirect geen invloed uitoefenen op ons beleid.

H. Hoe worden wij beloond?

Onze inkomsten bestaan uit een vergoeding door u rechtstreeks. U krijgt van tevoren een indicatie van onze beloning voordat u definitief besluit een financieel product via onze bemiddeling aan te schaffen. Dit inzicht kunnen wij echter pas geven wanneer wij exact weten welk product u uiteindelijk gaat aanschaffen. Op dit moment kunnen wij u wel globaal aangeven wat gemiddeld genomen de kosten van onze dienstverlening zijn.

Ons kantoor werkt met de volgende tarieven, waarmee u de kosten van onze dienstverlening betaalt:

- OF op basis van een **declaratie** aan de hand van bestede uren
- OF op basis van een **standaardtarief**

H.1 Beloning op basis van declaratie

Wij berekenen onze diensten op basis van een uurtarief welke wij vooraf met u hebben overlegd. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties hiervan. Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de te maken kosten en wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

Onze uurtarieven variëren van € 80,- per uur (prijspeil 2019) voor werkzaamheden van algemene en administratieve aard tot € 150,- per uur (prijspeil 2019) voor opdrachten van specialistische aard. Alle genoemde bedragen zijn exclusief de hierover wettelijk verschuldigde omzetbelasting.

Inzicht in het aantal benodigde uren voor uw opdracht kunnen wij echter pas geven wanneer wij exact weten welk product u uiteindelijk gaat aanschaffen. Onderstaand geven wij globaal aan hoeveel tijd er gemiddeld genomen besteed wordt aan onze dienstverlening.

- *Geldlening Hypotheken* ca. 15 tot 25 uur
- *2^e Hypotheken* ca. 5 tot 8 uur
- *Levensverzekeringen* ca. 3 tot 10 uur
- *Beleggingsverzekeringen* ca. 3 tot 10 uur
- *Lijfrenteverzekering* ca. 3 tot 10 uur
- *Spaarrekeningen* ca. 2 tot 4 uur
- *Beleggingsrekeningen* ca. 2 tot 4 uur
- *Bankspaarproducten* ca. 3 tot 10 uur

H.2 Beloning op basis een standaardtarief

U betaalt voor onze dienstverlening een vooraf met u overeengekomen vast bedrag. Afhankelijk van de aard van de opdracht en de tijdsbesteding kunnen deze bedragen variëren.

I. Onze kwaliteit

1. Volgens de Wet Financieel Toezicht (WFT) is voor het uitoefenen van onze diensten een vergunning wettelijk verplicht. Deze vergunning is aan TRG uitgegeven en staat geregistreerd bij Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12009774.
2. Wij zijn als "Erkend Hypotheekadviseur" aangesloten bij de SEH (Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs).
3. Wij hebben erkend EB- adviseurs in huis om u advies te geven over Employee Benefits.
4. Wij staan ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 23085111.
5. Onze assurantieadviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie en worden fiscaal bijgestaan door de fiscale afdeling van Ten Raede Groep: AccuRaede B.V..
6. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

J. Beëindiging relatie

1. U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekerings- maatschappij 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.

K. Klachten?

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 contact met u op. Intern hebben wij een procedure om de klacht zo snel mogelijk te verhelpen.
3. Wij zijn aangesloten bij het klachteninstituut Financiële Dienstverlening: Kifid onder nummer 300.006323. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing van uw klacht kunnen komen, dan kunt u zich met uw klacht wenden tot:

Kifid
Postbus 93257
2509 AG Den Haag

Tel:0900-3552248
e-mail: info@kifid.nl
www.kifid.nl

4. U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.