



Dienstverleningsdocument

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In dit dienstverleningsdocument geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor. Allereerst vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op generlei wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst met betrekking tot een financieel product te sluiten.

Wie zijn wij?

Naam en adresgegevens
Concordia Holland B.V.
Westplein 12-14
3016 BM Rotterdam
Postbus 23403
3001 KK Rotterdam

Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken, op werkdagen van 08.00 tot 17.00 uur:
Telefoon: 010-4402844
Fax: 010-4364462
E-mail: info@concordiaholland.nl
Internet: www.concordiaholland.nl

In geval van nood zijn wij buiten kantooortijden bereikbaar via telefoonnummer 06-51741477.

Natuurlijk kunt u ons ook op kantoor bezoeken. U kunt eventueel ook een afspraak maken buiten kantooortijden.

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Wij horen graag uw voorkeuren.

Internet

Wij beschikken over een eigen website. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga naar: www.concordiaholland.nl

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Nederlandse Vereniging van Assurantieadviseurs (NVA)
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- Kamer van Koophandel (KvK)

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM (www.afm.nl) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12005092. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min.).

Adviseurs in Financiële Zekerheid (Adfiz)

Ons kantoor is lid van de Adfiz. Adfiz is de grootste branchevereniging van financiële en assurantie-adviseurs. De bij de Adfiz aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders.



Onze dienstverlening

Wij zijn adviseurs en bemiddelaars op het gebied van verzekeringen, pensioenen en andere financiële diensten.

Wij adviseren en bemiddelen, dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Vervolgens kunnen wij ook voor u bemiddelen bij een financiële aanbieder. Dit houdt in dat wij u begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op. U kunt dan via onze bemiddeling dit financiële product kopen.

Wij bemiddelen en adviseren zowel in eenvoudige als meer ingewikkelde producten (complexe producten).

Eenvoudige producten zijn bijvoorbeeld de inboedel- en opstalverzekering. Indien u ons om advies vraagt over een complex product (zoals levensverzekeringen of pensioenen), dan gaan wij eerst uw klantprofiel opstellen. Dit is wettelijk verplicht en houdt in dat wij u vragen gaan stellen over uw (toekomstige) financiële positie. Daarnaast brengen wij uw kennis, ervaring en doelstellingen op financieel gebied in kaart en stellen uw risicobereidheid vast. Op basis van dit klantprofiel geven wij u dan een passend advies over de financiële producten die u naar onze mening nodig heeft en die op de markt door financiële instellingen (verzekeraars of banken) worden aangeboden. Heeft u een keuze gemaakt dan kunnen wij contact leggen met de desbetreffende aanbieder(s) en de financiële overeenkomst(en) tot stand brengen. Tijdens de looptijd van de financiële overeenkomst(en) houden wij u op de hoogte van wezenlijke wijzigingen in de door u afgesloten producten.

Onze relatie met aanbieders:

Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders (banken en verzekeraars) van financiële producten. Onze relatie met deze aanbieders is als volgt te typeren:

1. Wij behoren tot de groep van ongebonden bemiddelaars, wat betekent dat wij in vrijheid (m.a.w. zonder contractuele verplichting) de producten van een selectief aantal banken/verzekeraars kunnen adviseren. Wij geven op uw verzoek graag aan met welke banken en verzekeraars wij samenwerken.
2. Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeraar, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

Informatie over onze beloning

U betaalt voor onze dienstverlening via de premie of via een declaratie (fee) of een combinatie van beide.

Beloning op basis van provisie

Onze beloning is onderdeel van de premie die u betaalt. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.

Beloning op basis van declaratie (fee)

In plaats van provisie, spreken wij met u een tarief (fee) af voor onze dienstverlening op basis van declaratie. Dit kan op basis van het aantal uren of via een standaardtarief. Daarnaast betaalt u voor het product zelf een premie, rente of inleg.

U vindt onze tarieven eveneens in bijlage 1



Voordat wij aan een opdracht beginnen, geven we u een indicatie van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn en stellen u hiervan op de hoogte. 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.

Beloning op basis van provisie én declaratie.

Wij kunnen er ook voor kiezen dat onze beloning bestaat uit een combinatie van provisie en declaratie, al dan niet met onderlinge verrekening.

Aanvullende beloningsinformatie

De wetgever verplicht ons de beloning die wij ontvangen voor financiële producten waarmee u vermogen opbouwt, of voor hypotheek, aan u te melden

Via dit dienstverleningsdocument informeren wij u voor dergelijke producten over de bandbreedte waarbinnen de minimale en maximale hoogte van de beloning valt. In bijlage 1 vindt u een overzicht van deze bandbreedtes per productcategorie.

De daadwerkelijke hoogte van de beloning is afhankelijk van het financiële product dat u afsluit en/of het aantal uren dat wij als dienst hebben verleend. Wij informeren u, uiterlijk vóór het afsluiten van het financiële product, schriftelijk over het exacte nominale bedrag van deze beloning. Indien dit bedrag niet valt binnen de door ons in bijlage 1 opgegeven bandbreedte, dan zullen wij u hier vooraf tijdig op wijzen en de afwijking toelichten.

Persoonsgegevens

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. De verwerking van persoonsgegevens heeft ons kantoor aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).

Als u een klacht heeft

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

Daarna eventueel naar het Klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900-3552248 (10 ct/min.)

E-mail: info@kifid.nl

Internet: www.kifid.nl

Wij doen meer voor u

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.



Bijlage 1 Indicatie van de hoogte van onze beloning op het gebied van levensverzekeringen, pensioenen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen

Onze dienstverlening bestaat uit advies en/of bemiddeling. Deze bijlage is bestemd en bedoeld om u in een zo vroeg mogelijk stadium inzicht te verschaffen in de tarieven van onze dienstverlening. Dit overzicht is niet bedoeld als een onherroepelijk aanbod.

Vergoeding op basis van directe beloning (declaratie)

Wij kennen twee varianten van directe beloning die wij hieronder beschrijven. Deze tarieven gelden voor alle financiële producten.

Vergoeding per uur

Bij deze variant is vooraf wel een inschatting van de kosten mogelijk, maar zijn de precieze kosten pas achteraf bekend en kunnen die zowel lager als hoger zijn dan de inschatting.

Onze uurtarieven zijn als volgt:

- senior adviseur € 175,--
- adviseur € 140,--
- administratief medewerker € 125,--

Deze tarieven worden jaarlijks geïndexeerd.

Onze uurtarieven zijn exclusief BTW. Daarnaast zullen reiskosten in rekening gebracht worden. De reistijden zullen tegen 50% van het uurtarief doorberekend worden.

Indicatie van het aantal uren per productcategorie

Productcategorie	(Senior) Adviseur	Adm. Medewerker
Pensioenverzekering	8 - 20 uur	10 - 30 uur
Kapitaalverzekering	1 - 4 uur	1 - 4 uur
Beleggingsverzekering	1 - 4 uur	1 - 4 uur
Risicoverzekering	1 - 2 uur	1 - 3 uur
Arbeidsongeschiktheidsverz.	4 - 10 uur	4 - 8 uur

Vergoeding op basis van provisie

Bij provisie ontvangen wij een beloning van de aanbieder alleen als u daadwerkelijk een product aanschaft bij de aanbieder van dat product. De provisie wordt meestal verdisconteerd in de prijs van het product. Als u geen product aanschaft hoeft u dus niets te betalen voor het adviseren. De provisie verschillen zowel per aanbieder als ook per product. Om u een algemene indruk te geven, hebben wij hieronder, uitgesplitst per product, een overzicht gegeven van de laagste en de hoogste provisie die wij ontvangen van de verschillende aanbieders.



▪ Pensioenverzekering	2% tot 8% van de jaarlijkse premie
▪ Kapitaalverzekering	4% tot 8% van de jaarlijkse premie
▪ Beleggingsverzekering	4% tot 8% van de jaarlijkse premie
▪ Risicoverzekering	0,5 tot 1,7 maal de eerstejaars premie
▪ Arbeidsongeschiktheidsverzekering	5% tot 17,5% van de jaarlijkse premie
▪ Expiraties	0,5% tot 1,5% van het kapitaal

Combinatie provisie en urenvergoeding

In de praktijk komt het vaak voor dat onze vergoeding bestaat uit een combinatie van provisie en directe beloning middels een uurtarief. Hierbij kunt u bijvoorbeeld denken aan complexe pensioentrajecten, waarbij het advies en de communicatie richting werknemers op basis van uurtarief door de klant worden vergoed, terwijl voor het administratieve beheer van het contract een doorlopende provisie van de pensioenverzekeraar wordt ontvangen.