

# *Dienstenwijzer en dienstverleningsdocument*

## *ProRisk Adviesgroep BV.*

### **Wie is ProRisk Adviesgroep BV en welke diensten verlenen wij?**

**ProRisk Adviesgroep BV**, hierna te noemen ProRisk Adviesgroep, is een landelijk werkende financiële en assurantie dienstverlener. Wij verrichten voor particuliere en zakelijke cliënten onafhankelijke adviesdiensten op het gebied van:

♦ **Pensioenen**

♦ **Hypotheken**

♦ **Verzekeringen (leven- en schadeverzekeringen)**

♦ **Financieringen**

♦ **Sparen & beleggen**

♦ **Financiële planning**

Met deze dienstenwijzer geven wij informatie over hetgeen u van ons met betrekking tot de genoemde adviesdiensten mag verwachten.

### **Wat mag U van ons verwachten?**

Onze activiteiten beginnen met een uitgebreide inventarisatie van uw huidige situatie en uw wensen. Hieruit volgt een advies, dat wij aan u uitbrengen en met u bespreken.

Dit advies heeft als doel u te helpen bij de realisatie van uw wensen door het inzetten van financiële- en/of verzekeringsproducten van banken, verzekeraars, hypotheekverstrekkers en/of vermogensbeheerders. Onze ondersteuning hierbij bestaat uit het bemiddelen tussen u en de betreffende financiële instelling. Daarbij geven wij informatie en uitleg over de financiële- en/of verzekeringsproducten die daarbij een rol spelen.

Heeft u de keuze voor één of meer producten gemaakt dan bemiddelen wij bij het afsluiten ervan, wij controleren de polis- en andere gegevens en beoordelen of het product aansluit bij uw wensen.

Daarmee houden onze activiteiten niet op. Nadat u het betreffende financiële- of verzekeringsproduct heeft afgesloten bieden wij hulp bij schade, afkoop, premievrij maken, oversluiting en opzegging. Ook stellen wij ons advies (en de daaraan verbonden productkeuzes) bij aan een wijziging in uw omstandigheden, mits u die wijziging aan ons bekend heeft gemaakt.

**ProRisk Adviesgroep** zal op uw verzoek handelen en u informeren. Wij onderhouden daarbij namens u de contacten met de banken, verzekeraars, hypotheekverstrekkers en/of vermogensbeheerders bij wie het betreffende product is afgesloten.

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

Wij verwachten van u dat u ons zo snel als mogelijk op de hoogte stelt van wijzigingen in uw persoonlijke situatie, zodat wij in staat zijn om uw via onze bemiddeling ondergebrachte financiële- en verzekeringsproducten actueel te houden. Voorbeelden hiervan zijn informatie over wijzigingen in uw gezinssituatie (geboorte, scheiding, overlijden) adreswijziging, wijziging van de inboedel, uitbreiding van de woning, andere werksituatie enzovoorts.

Wij gaan ervan uit, dat wanneer wij uw medewerking vragen aan het verstrekken van gegevens, die van belang zijn voor een juiste uitvoering van onze adviestaak u binnen een redelijke termijn van bijvoorbeeld 10 dagen aan dit verzoek zult voldoen. Ook is het in uw belang dat u ons op de hoogte brengt indien u elders verzekeringen of financiële overeenkomsten sluit of ons informeert over elders lopende verzekeringen. Een goed totaalbeeld van uw verzekeringen en financiële zaken is voor een juiste advisering naar u toe essentieel.

Tevens verwachten wij 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, neemt u dan even contact met ons op. Wij nemen dan actie en zullen dit zonodig laten corrigeren. Wij gaan er ook van uit, dat u de polisvoorwaarden doorleest en eventuele vragen daarover aan ons stelt. Uiteraard verwachten wij dat u tijdig uw betalingsverplichtingen nakomt.

### **Hoe en wanneer kunt u ProRisk Adviesgroep bereiken?**

U kunt ons op werkdagen van maandag tot en met vrijdag bereiken van 8.30 tot 17.00 uur op ons telefoonnummer 0591-649889.

Ons postadres is: Postbus 2191, 7801 CD Emmen. Per fax kunt u ons bereiken op 0591-649868 en ons email adres is: [info@prorisk.nl](mailto:info@prorisk.nl) . Wij zijn ook bereikbaar op het internet: [www.prorisk.nl](http://www.prorisk.nl) .

Kijkt u hier ook op voor praktische informatie en tips over verzekeringen en financiële zaken.

## Hoe verlopen de betalingen aan banken, verzekeraars, hypotheekverstrekkers en vermogensbeheerders?

U krijgt van de betreffende leverancier van uw financiële en/of verzekeringsproducten periodiek een overzicht van de betreffende producten en de te betalen bedragen. De door u te betalen bedragen kunt u op de met hen overeengekomen wijze voldoen. U betaalt dus steeds rechtstreeks aan de betreffende verzekeringsmaatschappij, bank, hypotheekverstrekker of vermogensbeheerder.

*Wij maken u erop attent dat indien u de premie van verzekeringspremies niet tijdig voldoet, u van de verzekeraar een waarschuwing (betalingsherinnering) krijgt. Blijft de betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen.*

Indicatie tabel beloning ProRisk Adviesgroep

Productsoort	aard van de dienst	reikwijdte	Uren indicatie	Inkomsten provisie
Hypotheek niet complex voorbeelddom € 150000	advisering bemiddeling nazorg	keuze uit 15 producten van 30 aanbieders	15-20	0,3-1%, € 450 - € 1500 doorloop 0,0001% p/m
Hypotheek complex voorbeelddom € 150000	advisering bemiddeling nazorg	keuze uit 100 producten van 30 aanbieders	15-20	0,48-2,317%, € 720-€3475 doorloop 0,000276% p/m
Levensverzekering kapitaal 20 jaar € 100 p/m	advisering bemiddeling nazorg	keuze uit 20 producten van 10 aanbieders	5 tot 10	2,5%-3,5% verzekerd € 600- € 840
Universal life verzekering 20 jaar € 100 p/m	advisering bemiddeling nazorg	keuze uit 20 producten van 20 aanbieders	5 tot 10	3-4,2% premie * duur € 720-€ 1008
Collectief pensioen € 5000 jaarpremie	advisering bemiddeling nazorg	keuze uit 10 producten van 10 aanbieders	5 tot 10 per deelnemer	4-10% jaarpremie doorloop € 17 - € 40 per maand

De hypotheekberekeningen zijn alle gebaseerd op een voorbeeld hoofdsom van € 150000, een gemiddelde hypotheek bij ProRisk Adviesgroep, de levensverzekeringen op een voorbeeld van een premie van € 100 met looptijd van 20 jaar

## Welke relatie onderhoudt ProRisk Adviesgroep met banken en verzekeraars?

Wij doen zaken met ruim 100 banken, verzekeraars, hypotheekverstrekkers en vermogensbeheerders. Wij zijn volledig vrij in onze advisering en behartigen uitsluitend uw belangen. Wij zijn op geen enkele wijze verplicht om uw producten op het gebied van hypotheek, pensioenen, verzekeringen, financieringen, sparen & beleggen en/of financiële planning bij een bepaalde bank, verzekeraar, hypotheekverstrekker of vermogensbeheerder onder te brengen.

Tevens heeft geen enkele financiële instelling zoals een bank of verzekeringsmaatschappij een eigendomsbelang of zeggenschap binnen onze onderneming. Deze vrijheid van ondernemen geeft ons de mogelijkheid u geheel vrij en ongebonden te kunnen adviseren en voor u te kunnen bemiddelen.

## Hoe wordt ProRisk Adviesgroep beloond?

Voor elke verzekering of financiële dienst die u via onze bemiddeling afsluit, ontvangen wij provisie. Deze provisie is onderdeel van uw betaling (premie, maandtermijn afsluitprovisie) aan de betreffende leverancier. U hoeft dus geen extra kosten te betalen.

In overleg met u kunt u ook kiezen voor advies op basis van een vaste vergoeding per uur.

Verrichten wij werkzaamheden voor u op basis van een vaste uurvergoeding dan heeft u hiervoor vooraf **schriftelijk toestemming verleend** en hebben wij u vooraf **schriftelijk in kennis gesteld van de geschatte hoogte van de kosten**. Wij geven u ook een **gedetailleerde berekening van de gemaakte kosten**.

## Van welke kwaliteit is de dienstverlening van ProRisk Adviesgroep?

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt krachtens de wet Financiële Dienstverlening toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder andere assurantie en financiële adviseurs. Wij voldoen aan de wettelijke eisen om in verzekeringen en andere financiële diensten te mogen adviseren en bemiddelen. Ons kantoor staat geregistreerd bij de AFM in het kader van de Wet Financiële Dienstverlening onder vergunningnummer 12009193.

Daarnaast worden onze medewerkers regelmatig bijgeschoold om hun kennis actueel en op hoog niveau te houden. Tevens beschikken diverse van onze adviseurs over branche-erkenningen, waaronder Assurantie B, Erkend Hypotheekadviseur en Pensioenpraktijk 1 en 2. Daarnaast zijn wij in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Dit geeft u extra zekerheid.

Ons kantoor is ingeschreven bij: de Sociaal Economische Raad, de SER, onder nummer 1068664 B, bij het KIFID aansluitnummer 300.005843 (het Klachteninstituut Verzekeringen) en bij de Kamer van Koophandel te Meppel onder nummer 04051078

**U heeft de mogelijkheid onze relatie te beëindigen.**

U bent geheel vrij om onze relatie te beëindigen zonder opgave van redenen, zonder kosten en zonder inachtneming van een opzeggingstermijn. Op uw verzoek zal de betreffende leverancier uw verzekering of andere financiële dienst – die wel gewoon blijft doorlopen – overboeken naar een andere tussenpersoon. Ook wij kunnen ervoor kiezen om niet langer meer zaken met u te doen. Dit zal alleen bij hoge uitzondering gebeuren. Uw belangen worden dan behartigd door een andere tussenpersoon naar uw keuze.

**En de mogelijkheid om een klacht neer te leggen.**

Indien u klachten heeft over onze dienstverlening dan horen wij dat graag. U kunt een eventuele klacht rechtstreeks schriftelijk richten aan onze directie. Wij zullen er alles aan doen om samen met u tot een oplossing te komen. Daarvoor bestaat binnen ProRisk Adviesgroep een klachtenprocedure. Tevens zijn wij aangesloten bij KIFID, het klachten bemiddelingsinstituut in de verzekeringsbranche, Postbus 93257, 2509 AG 's Gravenhage, telefoon 0900-3552248 of via [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

**Datum / volgnummer**

Volgnummer 1, opgesteld te Emmen op 1 juli 2009.

Voor ontvangst klant.

.....(naam) .....(datum)  
.....(handtekening)