



DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

(inclusief dienstenwijzer)

- Versie 1 DD 1 juli 2009 -

Introductie

U overweegt een beroep te doen op de dienstverlening van ons kantoor. In deze brief leggen wij u graag uit hoe wij werken en hoe wij worden beloond.

Kerngegevens

De kerngegevens van ons kantoor treft u hieronder aan. U vindt hier onder meer onze adresgegevens, klachtenregeling en het registratienummer waaronder wij staan ingeschreven bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

Geytenbeek clear benefits BV

Faas Eliaslaan 5
Postbus 3
3740 AA BAARN

tel: 035 – 5488040

fax: 035 – 5488069

e-mail : office@geytenbeek.nl

internet : www.geytenbeek.nl

Inschrijving WFT register nr 12009501

Inschrijving Kamer van Koophandel Gooi en Eemland nr 32106507

Klachtenregeling

Indien u een klacht heeft over onze dienstverlening verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht zal deze in behandeling worden genomen volgens de interne klachtenprocedure.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij de onafhankelijke Stichting Klachteninstituut Verzekeringen, Postbus 93560, 2509 AN Den Haag, tel. 070 – 3338999, fax 070 – 3338900, e-mail: info@klachteninstituut.nl ; www.klachteninstituut.nl.

Wij zijn aangesloten bij de Stichting Klachteninstituut Verzekeringen (SKV) onder nummer 32106507. U kunt zich desgewenst tot de burgerlijke rechter wenden. Op onze dienstverlening is het Nederlandse recht van toepassing.

Wie zijn wij

Geytenbeek clear benefits BV is ontstaan in 1958, telt 20 medewerkers en is landelijk actief. Wij bemiddelen en adviseren op het gebied van hypotheek, verzekeringen, pensioenen en overige financiële diensten. Zowel voor particulieren als voor de zakelijke markt verzorgen wij financiële advisering op een breed terrein.

Onze gebruikelijke dienstverlening

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen ziet onze dienstverlening er als volgt uit:

- Wij inventariseren de wensen en behoeften van onze klant;
- Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs de klant deze wensen kan realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële en/of verzekeringsinstellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen;
- Wij verzorgen de contacten voor de klant met de financiële en/of verzekeringsinstelling waarbij hij of zij overweegt een financieel en/of verzekeringsproduct te kopen;
- Wij begeleiden de klant na aanschaf van het door hem gewenste financieel en/of verzekeringsproduct. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij onze klanten bij wanneer zij veranderingen willen aanbrengen in dit product. Bij verzekeringen kan het gebeuren dat u een beroep moet doen op de verzekering. Bijvoorbeeld ingeval van schade of bij overlijden. Ook in die situaties proberen wij onze klanten zo goed mogelijk bij te staan in de contacten met de betreffende instelling.

Hoe worden wij beloond?

Als kantoor maken wij kosten. Deze kosten worden gedekt door een vergoeding die wij ontvangen van een financiële instelling of verzekeringsmaatschappij. Deze vergoeding noemen wij 'provisie'. De bank of verzekeringsmaatschappij zal deze provisiekosten bijna altijd verwerken in de prijs van het 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 product dat u aanschaft lager wordt. Bijvoorbeeld doordat de premie of rente lager wordt. Ook combinaties van deze vergoedingen zijn binnen ons kantoor mogelijk.

Aan het begin van onze werkzaamheden zullen wij u, indien u dat wenst, adviseren welk beloningssysteem voor uw situatie passend is.

U ziet exact wat onze verdiensten zijn

Of wij nu door de financiële of verzekeringsinstelling beloond worden of door u rechtstreeks, in beide gevallen ziet u exact wat u betaalt voor onze dienstverlening. 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 is. In de tabel laten wij als voorbeeld een aantal diensten zien. Hierbij geven wij onder andere aan hoeveel uur wij gemiddeld besteden aan de advisering en begeleiding van een dergelijke dienst.

Tabel beloning

Product /Dienst	Type klant	Reik-wijdte	Aard van de dienst	Indicatie be-middeling aantal uur	Inkomsten Provisie	Adviesfase Inkomsten vast bedrag	Bemiddeling Inkomsten per uur à € 130,00
Hypotheek incl.evt. verzekerings en/of spaarproducten (excl.schadeverzekering)	starter loondienst	3	Inventarisatie	8	nvt	€ 1.000	€ 1.040
	starter zelfstandige	3	(=gratis)	8	nvt	€ 1.300	€ 1.040
	doorstromer loondienst	3	Advisering	10	nvt	€ 1.200	€ 1.300
	doorstromer zelfstandige	3	Bemiddeling	10	nvt	€ 1.400	€ 1.300
Nazorg /Beheer	Pakket	Abonn.tarief p/jr (incl. BTW)					
	Basis	€ 180					
	Comfort	€ 270					
	Top	€ 350					
		Vast bedrag					
Verhoging binnen inschrijving tot € 50.000		€ 500					
Wijziging hypotheekvorm		€ 250					
Ontslag hoofdelijk aansprakelijkheid		€ 350					
wijziging hyp.rente i.v.m. tariefklasse		€ 150					
wijziging verpanding		€ 150					

Productsoort / Dienst	Aard van de dienst	Reik-wijdte	Indicatie inkomsten afsluit		Indicatie inkomsten doorlopend	
			Provisie		Provisie per jaar	
			minimaal	maximaal	minimaal	maximaal
Levensverzekering		3	€ 1.000	€ 2.500	€ 32	€ 60
Overlijdensrisicoverz.tegen koopsom		3	€ 700	€ 1.045	nvt	nvt
Overlijdensrisicoverzekering		3	€ 417	€ 3.381	€ 12	€ 99
Pensioenverzekering individueel		3	€ 2.500	€ 5.000	€ 50	€ 100
Uitvaartverzekering		3	€ 250	€ 500	nvt	nvt
Banksparen		3	€ 7	€ 7	€ 2	€ 2,00
Spaarrekening		3	nvt	nvt	€ 2	€ 20
Beleggingsrekening		3	€ 15	€ 15	€ 2	€ 2
Levensloopregeling		3	€ 50	€ 50	€ 2	€ 2
Spaarloonregeling	Inventarisatie	3	nvt	nvt	€ 0,18	€ 5
Ongevallenverzekering	Advisering	3	nvt	nvt	€ 26	€ 52
Zorgverzekering	Bemiddeling	3	nvt	nvt	€ 30,00	€ 125
Arbeidsongeschiktheids-verzekering	Nazorg	3	-	-	-	-
Ziekteverzuim		3	nvt	nvt	€ 180,00	€ 750
Arbodienst		3	nvt	nvt	€ 100,00	€ 2.000
Motorrijtuigenverzekering		3	nvt	nvt	€ 75,00	€ 250
Caravanverzekering		3	nvt	nvt	€ 50,00	€ 375
Recreatieverzekering		3	nvt	nvt	€ 50,00	€ 200
Transportverzekering		3	nvt	nvt	€ 8	€ 500
Brandverzekering		3	nvt	nvt	€ 50	€ 750
Aansprakelijkheidsverzekering		3	€ 25	€ 150	€ 8	€ 1.500
Kredietverzekering		3	nvt	nvt	€ 10	€ 2.500
Rechtsbijstandverzekering		3	nvt	nvt	€ 100	€ 1.000
Employee Benefits regeling		3	nvt	nvt	€ 20	€ 1.000
Employee Benefits regeling			<i>inkomsten afhankelijk werkzaamheden</i>			

Als ons advies er niet toe leidt dat wij voor u kunnen bemiddelen in het afnemen van een product zijn wij genoodzaakt 19% BTW in rekening te brengen.

Hoe leest u deze tabel?

In de kolom Product / Dienst staan een aantal veel voorkomende producten en diensten waarover wij regelmatig adviseren.

In de kolom Type Klant staat het type klant vermeld die wij onder andere advies geven.

In de kolom Reikwijdte geven wij aan hoeveel aanbieders door ons worden vergeleken voordat wij u daaruit een advies geven.

In de kolom Aard van de dienst geven wij aan welke werkzaamheden wij voor u verrichten.

In de kolom Indicatie bemiddeling aantal uur geven wij aan hoeveel uur wij gemiddeld investeren in de bemiddeling die wij rechtstreeks bij u in rekening zullen brengen.

In de kolom (Indicatie) Inkomsten Provisie geven wij aan de vergoeding die wij ontvangen van de financiële of verzekeringsinstelling bij het afsluiten van een product of dienst.

In de kolom Adviesfase Inkomsten vast bedrag geven wij aan de vergoeding die wij rechtstreeks bij u in rekening zullen brengen voor het advies.

In de kolom Bemiddeling inkomsten per uur à € 130,00 treft u de vergoeding aan die wij rechtstreeks bij u in rekening zullen brengen voor de bemiddeling.

In de kolom Nazorg/Beheer geven wij aan de tarieven die worden gehanteerd voor de verschillende nazorg/beheer abonnementen.

In de kolom Vast bedrag geven wij aan de vergoeding die wij rechtstreeks bij u in rekening zullen brengen voor de desbetreffende dienst.

Afwijkingen van het gemiddelde

Zoals aangegeven geeft de tabel zoals hierboven weergegeven een gemiddeld beeld van onze werkzaamheden. Het kan heel goed zijn dat wanneer wij ons verder verdiepen in uw specifieke situatie wij tot de constatering komen dat wij in uw situatie meer of minder tijd moeten investeren om tot een passend advies te komen. Daarom ziet u voordat u definitief besluit om wel of niet ons advies op te volgen exact wat onze kostenvergoeding zal zijn.

Vragen?

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

Dienstenwijzer

Inleiding

Per 1 januari 2007 is de Wet Financiële Dienstverlening (WFD) vervangen door de Wet op het Financieel Toezicht (WFT).

Op de activiteiten van onze onderneming is de Wet op het Financieel Toezicht van toepassing. Eén van de eisen die uit deze wet volgt is dat wij u tijdig informeren over wie wij zijn en hoe wij werken.

In deze dienstenwijzer geven wij daarom de belangrijkste informatie over onze onderneming. Wilt u over bepaalde onderwerpen meer weten dan kunt u hierover altijd contact met ons opnemen.

Hieronder treft u de belangrijkste gegevens aan van onze onderneming:

Geytenbeek clear benefits BV

Faas Eliaslaan 5
Postbus 3
3740 AA BAARN

tel: 035 – 5488040
fax: 035 – 5488069
e-mail : office@geytenbeek.nl
internet : www.geytenbeek.nl

Inschrijving WFT register nr 12009501
Inschrijving Kamer van Koophandel Gooi en Eemland nr 32106507

Wie wij zijn?

Geytenbeek clear benefits BV is ontstaan in 1958, telt 20 medewerkers en is landelijk actief. Wij bemiddelen en adviseren op het gebied van verzekeringen, hypotheek en overige financiële diensten. Het is onze taak samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken heeft. 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.

Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waar u de verzekeringen onderbrengt.

Wat wij voor u kunnen doen

- Wij adviseren u bij het vinden en afsluiten van door u gewenste verzekeringen en financiële producten;
- Wij controleren bij een verzekering de polis en de premie die verzekeraars bij u in rekening brengen;
- Tijdens de looptijd van de verzekering kunt u uitleg krijgen en wijzigingen doorgeven over de door u via onze bemiddeling afgesloten financiële producten;
- In geval van een schade adviseren wij u hoe verder te handelen en begeleiden wij u bij de afwikkeling van de schade.

Welke verzekeraars betrekken wij in ons advies?

Nederland telt meer dan 400 financiële instellingen. Op basis van onze vakkennis hebben wij hieruit een selectie gemaakt. Bij deze maatschappijen kijken wij welk product goed past bij uw specifieke wensen. Zelf mag u ook aangeven dat u een offerte van een specifieke maatschappij wilt ontvangen.

Adviesvrijheid

Voor u is het belangrijk te weten dat wij met **geen** enkele financiële instelling contractuele verplichtingen hebben om specifiek de producten van die instelling in ons advies te betrekken.

Hoe worden wij beloond?

Beloning op basis van provisie

Wij ontvangen van de financiële instelling waar uw contract 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.

Beloning op basis van declaratie

Steeds meer van onze diensten berekenen wij door op basis van uurtarieven die wij vooraf aan u hebben overlegd. Voordat wij aan de opdracht beginnen, maken wij een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Op het moment dat de kosten meer dan 10% van het afgesproken bedrag overschrijden stellen wij de cliënt hiervan op de hoogte.

Wat verwachten wij 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;
- Dat u wijzigingen m.b.t. verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar doorgeeft; en
- 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, belt u ons dan even.

Bereikbaarheid

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:

Geytenbeek clear benefits BV

Postbus 3

3740 AA BAARN

Telefoon: +31 (35) 5488040

Fax : +31 (35) 5488069

e-mail : office@geytenbeek.nl

Wij zijn geopend van maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur tot 17.30 uur. Als niemand op ons kantoor aanwezig is, kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan de volgende werkdag teruggebeld.

Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post, fax +31 (35) 5488069 of e-mail: office@geytenbeek.nl
Op www.geytenbeek.nl kunt u de routebeschrijving naar ons kantoor inzien.

Onze kwaliteit

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor een vergunning gegeven op de volgende gebieden:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypothecair krediet
- Sparen

Ons kantoor is ingeschreven in het WFT-register onder nummer: 12009501. Registratie is een wettelijke verplichting. Het WFT-register is te raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl).

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.

Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.

Klachten?

Als u een klacht heeft over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij de onafhankelijke Stichting Klachteninstituut Verzekeringen, Postbus 93560, 2509 AN Den Haag, tel. 070 – 3338999, fax 070 – 3338900, e-mail: info@klachteninstituut.nl; www.klachteninstituut.nl.

Wij zijn aangesloten bij de Stichting Klachteninstituut Verzekeringen (SKV) onder Nummer 32106507.

U kunt zich desgewenst tot de burgerlijke rechter wenden. Op onze dienstverlening is het Nederlandse recht van toepassing.