

abcpensioen

advies | beheer | communicatie

Dienstenwijzer



lid van
Adfiz

Dienstenwijzer

ABC Pensioen is een financiële dienstverlener met een breed aanbod van diensten en producten. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In dit document geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in de dienstverlening van ABC Pensioen.

De volgende informatie staat vermeld in dit document:

1. Inleiding
2. Kantoor
 - 2.1. Bereikbaarheid
 - 2.2. Contactgegevens
 - 2.3. Deskundigheid en kwaliteit
 - 2.4. Organisaties en instanties waarbij wij ons hebben aangesloten en lid van zijn
 - 2.5. Organisaties en instanties waarvoor onze adviseurs zich hebben gecertificeerd en lid van zijn
3. Onze dienstverlening
 - 3.1. Gebieden van dienstverlening
 - 3.2. Informeren
 - 3.3. Inventariseren en analyseren
 - 3.4. Adviseren
 - 3.5. Bemiddelen
 - 3.6. Beheer financiële producten
 - 3.7. Beheer collectieve werknemersregelingen
 - 3.8. Communicatie collectieve werknemersregelingen
4. Onze relatie met aanbieders
 - 4.1. Onze aanbieders
 - 4.2. Adviesvrij
 - 4.3. Zeggenschap
5. Wat vragen wij van u?
 - 5.1. Informatieverstrekking
 - 5.2. Betaling van premies
6. Hoe worden wij beloond
 - 6.1. Beloning op basis van een uurtarief en nacalculatie
 - 6.2. Beloning op basis van een vaste vergoeding
 - 6.3. Beloning op basis van provisie
 - 6.4. Serviceabonnement
 - 6.5. Betaling van de beloning
 - 6.6. BTW
 - 6.7. Intrekking opdracht
7. Vrijheid om de relatie te beëindigen
8. Wat u kunt doen bij klachten
9. Ontvangstbevestiging

1. Inleiding

ABC Pensioen is aanbieder van financiële diensten. Wanneer u overweegt om uw financiële zaken toe te vertrouwen aan ons kantoor willen we een relatie met u aangaan die gebaseerd is op wederzijds vertrouwen. We bedoelen hiermee dat we fatsoenlijk zaken doen. Recht door zee. En daar mag u ons altijd op aanspreken. U kunt er zeker van zijn dat uw belangen bij ons in vertrouwde en deskundige handen zijn.

Omdat het gebied van de financiële dienstverlening veelomvattend is, heeft ABC Pensioen haar dienstverlening toegespitst op pensioen, inkomen en vermogen. Wij bedienen werkgevers voor collectieve werknemersregeling(en) ondernemers, directeuren- groot aandeelhouders en de individuele particuliere klant voor inkomensanalyses en financiële planning.

ABC Pensioen B.V. is een 100% dochteronderneming van Vrieling Adviesgroep.

Waarom deze dienstenwijzer?

In onze dienstenwijzer staat beschreven welke dienstverlening wij voor u kunnen verrichten. Het geeft bovendien informatie over de manier waarop wij worden beloond en over de hoogte van onze beloning. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

Belangrijk

Deze dienstenwijzer is een puur informatief document. Dit betekent dat u door dit document op geen enkele wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaald financieel product bij een financiële instelling (verzekeraar of bank) te sluiten. Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken omtrent onze dienstverlening en/of onze beloning, leggen wij dit via een afzonderlijke opdrachtovereenkomst schriftelijk met u vast.

Ontvangstbevestiging

Wij vragen u om dit document voor ontvangst te ondertekenen of via de e-mail te bevestigen. Dit omdat wij volgens wetgeving verplicht zijn om u voorafgaand aan onze dienstverlening en advisering dit document beschikbaar te stellen.

2. Kantoor

2.1 Bereikbaarheid

Ons kantoor is gevestigd in Hardenberg en op werkdagen geopend van 08:30 tot 12:30 uur en van 13:15 tot 17:30 uur. Op afspraak zijn wij u ook buiten kantooruren van dienst. U kunt ons telefonisch bereiken op telefoonnummer: 0523 - 282721 en per e-mail mail@abcpensioen.nl.

2.2 Contactgegevens

ABC Pensioen

Bezoekadres: Stelling 5, 7773 ND Hardenberg

Postadres: Postbus 444, 7770 AK Hardenberg

Telefoon: 0523 – 282721

Fax: 0523 – 282711

E-mail: mail@abcpensioen.nl

Internet: www.abcpensioen.nl

2.3 Deskundigheid en kwaliteit

Wij zijn in het bezit van de AFM- vergunning voor het verlenen van financiële diensten in pensioenverzekeringen. Met deze vergunning voldoen wij aan de eisen die gesteld worden vanuit de wetgeving. Onze ervaren adviseurs staan voor integriteit en deskundigheid. Elke adviseur bezit meerdere relevante vakdiploma's. Hun vakkennis houden zij onder andere op peil met permanente educatie en vakliteratuur. Regelmatig volgen zij daarvoor trainingen om kennis en vaardigheden verder te vergroten en om zich nieuwe producten in de markt goed eigen te maken.

Kwaliteit staat in onze dienstverlening centraal. Dit blijkt uit het kwaliteitsborgingsysteem waarmee ons kantoor is gecertificeerd door Lloyd's Register Quality Assurance Ltd op de ISO norm NEN-EN-9001. Deze certificering is het bewijs dat ons kantoor continu bezig is met het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening.

2.4 Organisaties en instanties waarbij wij ons hebben aangesloten en lid van zijn

ABC Pensioen is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel Zwolle onder nummer 53034546. De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens. Ons kantoor is bij verschillende organisaties en instanties geregistreerd. De belangrijkste zijn de AFM, Adfiz en Kifid. Deze bieden u een waarborg voor deskundige, integere en betrouwbare advisering.

Autoriteit Financiële Markten (AFM):

De Wet op het financieel toezicht (Wft) stelt hoge eisen aan financiële dienstverleners op het gebied van vakbekwaamheid, integriteit, transparante werkwijze en zorgvuldige behandeling van u als klant. De AFM houdt namens de wetgever toezicht op alle financiële dienstverleners in Nederland. Dit zijn ondernemingen die adviseren over, bemiddelen in of gevolmachtigd zijn van financiële producten op het gebied van sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12009573. U kunt meer lezen over de AFM en het register van alle vergunninghouders inzien op: www.afm.nl. 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 Adfiz. Adfiz is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële- en assurantieadviseurs. De bij Adfiz aangesloten leden handelen vanuit het belang van de klant, zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieder, zijn professioneel en deskundig en leveren eerlijke diensten aan haar klanten tegen eerlijke prijzen.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.006158. In hoofdstuk 8 van dit document leest u wat u kunt doen bij klachten.

2.5 Organisaties en instanties waarvoor onze adviseurs zich hebben gecertificeerd en lid van zijn

Diverse adviseurs van ons kantoor zijn door hun diploma's aangesloten bij beroepsorganisaties zoals de NOPD en de FFP. Het lidmaatschap en certificering van deze organisaties bieden u een waarborg voor deskundige, integere en betrouwbare advisering.

Nederlandse Orde van Pensioendeskundigen (NOPD)

Een adviseur die lid is van NOPD is professioneel bezig met, en binnen het pensioenvakgebied. Dit blijkt onder meer uit het opleidingstraject dat gevolgd is en de permanente educatie die elk jaar gevolgd moet worden. Professionaliteit blijkt ook uit het feit dat onze adviseur met het lidmaatschap de gedragscode van NOPD onderschrijft en zich onderwerpt aan het tuchtrecht.

Stichting Certificering Federatie Financieel Planners (FFP)

De hoge kwaliteitseisen van de FFP hebben betrekking op zowel vakinhoudelijke kennis, als gedrag en aanspreekbaarheid. Gedurende de certificering wordt de kennis bijgehouden door permanente educatie. Het gedrag en de aanspreekbaarheid zijn vastgelegd in de Gedragscode van de FFP. De Commissie van Toezicht van de FFP ziet toe op de naleving van de Gedragscode en behandelt in dat kader geschillen en klachten.

3. Onze dienstverlening

Iedere klant is voor ons uniek. Elke individuele situatie is anders en daarom hangt het ook van uw wensen en omstandigheden af wat wij voor u kunnen betekenen. Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. Wij bieden verschillende diensten en producten aan en beschikken over de kennis en de contacten met leveranciers van financiële producten, zodat u verzekerd bent van een passend en deskundig advies.

3.1 Gebieden van dienstverlening

Wij, ABC Pensioen, zijn adviseurs op het gebied van collectieve werknemersregelingen, inkomen en vermogen. Onze dienstverlening is onderverdeeld in drie onderdelen - **A**dvies, **B**eheer en **C**ommunicatie.

Met onze vergunning mogen wij ook adviseren over en bemiddelen in een breed aanbod van financiële producten en diensten zoals:

- Inkomen (collectief pensioen, individueel pensioen, inkomensverzekeringen, schadeverzekeringen)
- Vermogen (bankzaken, spaarrekeningen, lijfrenterekeningen, banksparen)

Wij bedienen:

- Individuele particuliere klanten
- Werkgevers voor collectieve werknemersregeling(en)
- Ondernemers en directeuren- grootaandeelhouders

3.2 Informeren

Het eerste gesprek is bedoeld om geheel vrijblijvend met u te kijken waarvoor u ons heeft benaderd en wat wij voor u kunnen betekenen. Wij informeren u over ons kantoor, onze werkwijze om tot een advies te komen en hoe wij worden beloond. Deze dienstenwijzer vormt daarbij een belangrijke schakel. Na afloop van het gesprek kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze diensten.

De werkzaamheden die wij voor u verrichten leggen wij vooraf vast in een opdrachtovereenkomst. Hierin komen we ook met u overeen op welke wijze wij beloond worden. Bij ons kunt u kiezen uit verschillende vormen van directe beloning (vaste vergoeding, of uurtarief en nacalculatie) of beloning op basis van provisie. In hoofdstuk 6 leest u hier meer over.

3.3 Inventariseren en analyseren

Werkgevers

Werkgevers voorzien wij van collectieve werknemersregelingen. Onder collectieve werknemersregelingen vallen: ouderdomspensioen, nabestaandenpensioen en arbeidsongeschiktheid/ WIA-aanvulling. Onze dienstverlening start met het inventariseren van uw wensen en doelstellingen. Vervolgens brengen wij in kaart wat betreft de regelingen u heeft lopen voor uw werknemers. Deze gegevens verwerken wij in een rapportage met conclusies en aanbevelingen op basis waarvan u het vervolgtraject bepaald.

Individuele particuliere klanten

Onze dienstverlening start met het inventariseren van uw huidige situatie, uw wensen, uw behoeften en uw mogelijkheden met betrekking tot uw inkomen en uw vermogen. Bij uw inkomen kijken wij onder andere naar ouderdomspensioen, nabestaandenpensioen en arbeidsongeschiktheidspensioen. Ook onderzoeken we uw lijfrentevoorziening(en) en levensverzekering(en). Ook brengen wij uw huidige en toekomstige vermogenspositie in beeld.

Verder stellen wij een klantprofiel op. Door u vragen te stellen brengen wij uw kennis, ervaring, wensen en doelen op financieel gebied in kaart. En uiteraard ook op de mate waarin u bereid bent risico's te nemen. Wij analyseren of deze wensen en behoeften haalbaar en/of realistisch zijn.

Zelfstandig ondernemers en directeuren- grootaandeelhouders (dga's)

Ook de zelfstandig ondernemer en de dga zijn wij van dienst. Onze dienstverlening start met het inventariseren van de huidige situatie, uw wensen, uw behoeften, uw mogelijkheden omtrent inkomen en vermogen. En het vastleggen van uw klantprofiel. Ook bekijken we de continuïteit van uw onderneming bij overlijden of arbeidsongeschiktheid. En de financiële gevolgen voor eventuele gezinsleden. We brengen zo

uw financiële risico's in kaart en bekijken samen met u of er hiaten zijn en welke oplossingen daarvoor het beste bij uw situatie passen. Met een financiële planning brengen we uw totale financiële situatie nu en in de toekomst in kaart. Hierin nemen we alle bestaande levensverzekeringen, pensioenvoorzieningen, spaarrekeningen-verzekeringen en beleggingen in mee.

3.4 Adviseren

Wij adviseren over collectieve regelingen en de daarbij tevens relevante financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en uw behoeften. Wij zullen u informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende collectieve regelingen, financiële constructies en producten van diverse aanbieders. Ons advies vatten wij schriftelijk samen. Bovendien willen wij ons advies graag met u bespreken, zodat u altijd goed inzicht heeft in de consequenties van de financiële beslissing die u gaat nemen.

Ook als u elders advies heeft gekregen en graag een second opinion wilt, kunt u een adviesgesprek met ons aangaan.

3.5 Bemiddelen

Wij bemiddelen tussen u en de financiële instelling waar u een collectieve regeling of een financieel product wenst aan te schaffen. Wij helpen u bij het aangaan van overeenkomsten. Wij verzorgen en begeleiden uw aanvraag en onderhouden namens u de contacten met de leveranciers van de collectieve regeling of het financieel product. Dit doen wij totdat de regeling in een overeenkomst is vastgelegd en/of het product daadwerkelijk is aangeschaft.

3.6 Beheer financiële producten

Wij voeren het beheer en onderhoud na aanschaf van het financiële product. Wij administreren uw product zodat wij u altijd hierover informatie kunnen verstrekken en uw vragen kunnen beantwoorden. Als de wetgeving zodanig verandert dat dit van invloed is op het door u gekozen product of als de leverancier wijzigingen in het product aanbrengt mag u van ons verwachten dat wij u hierover informeren. Wanneer u veranderingen wilt aanbrengen in het door u afgenomen product, dan staan wij u hierin bij.

Het is mogelijk dat er veranderingen ontstaan in uw huidige situatie zoals wijzigingen in het inkomen, vermogen, gezinssamenstelling etc. Als deze verandering van invloed is op het door u afgenomen product, en u wilt advies hierover dan kunt u ons benaderen. Indien er werkzaamheden voor ons uit voortkomen, zullen wij een nieuw adviestraject met u ingaan. De werkzaamheden en onze beloning leggen wij vooraf vast in een opdrachtovereenkomst.

3.7 Beheer collectieve werknemersregeling

ABC Pensioen neemt werkgevers het beheer van een collectieve werknemersregeling uit handen. Met het uitbesteden van het beheer is de werkgever er zeker van dat de administratie op orde is. Zo worden nalatigheden voorkomen en voldoet de werkgever aan de eisen van de wetgeving. Voor het beheer van een collectieve werknemersregeling wordt een beheerovereenkomst opgesteld.

3.8 Communicatie collectieve werknemersregeling

ABC Pensioen kan voor werkgevers een traject opzetten voor het communiceren van de inhoud van de collectieve regeling. Wij verzorgen de interne communicatie van deze regeling aan de werknemers. Dit doen wij door het geven van presentaties, verzorgen van een mailing of een persoonlijk gesprek met werknemers.

4. Onze relatie met aanbieders

4.1 Onze aanbieders

Voor het bemiddelen in en beheren van financiële producten werkt ons kantoor met zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen en objectieve analyse van de beschikbare producten.

4.2 Adviesvrij

Ons kantoor is adviesvrij. Dit houdt in dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren over de financiële producten van bepaalde financiële instellingen.

4.3 Zeggenschap

Wij zijn ongebonden bemiddelaars, wat betekent dat wij in vrijheid, dus zonder contractuele verplichting, de producten van een selectief aantal financiële instellingen kunnen adviseren. ABC Pensioen B.V. is een 100% dochteronderneming van Vrieling Adviesgroep. Geen enkele aanbieder van financiële producten, zoals een bank of een verzekeraar, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

5. Wat vragen wij van u?

5.1 Informatieverstrekking

U mag aan onze dienstverlening en advies zeer hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook iets van u.

Juiste en volledige informatie

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Wij vragen van u dat u ons tijdig de juiste en volledige gegevens verstrekt over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn.

Dit is ook in uw eigen belang. Wanneer u dit niet doet kan dit consequenties hebben voor de dekking en dus de eventuele (schade-) uitkering van de betreffende voorziening. Op grond van de verzekeringsvoorwaarden is de verzekeraar dan gerechtigd om bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden, dan wel de schade op de werkgever te verhalen.

Totaalbeeld

Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat beheren. Om u goed te kunnen adviseren is het voor ons belangrijk om een totaalbeeld van uw financiële situatie te hebben. Wij vragen u om inzage hierin. Ook om te voorkomen dat bepaalde risico's onderverzekerd zijn of dubbel verzekerd zijn.

Gegevens controleren

Wij vragen u om de gegevens van de stukken die u van ons, of van de financiële instellingen ontvangt altijd te controleren op juistheid. Denk aan offertes, polissen en contracten. Onjuistheden dient u aan ons door geven.

Wijzigingen doorgeven

Ook na het adviseren en bemiddelen vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op de financiële diensten die u heeft afgenomen. U moet hierbij denken aan veranderingen in uw gezinssituatie zoals verhuizing, samenwonen, huwelijk, geboorte, echtscheiding of overlijden. En aan veranderingen omtrent uw inkomens-, arbeids- en vermogenssituatie zoals een andere baan, werkloosheid, arbeidsongeschiktheid of een erfenis.

5.2 Betaling van premies

Alle betalingen die u in verband met een afgesloten collectieve regeling of financieel product verschuldigd bent, dient u rechtstreeks te voldoen aan de desbetreffende financiële instelling. In de meeste gevallen zal dit door middel van automatische incasso of een rekening courantverhouding geschieden. Het is ook mogelijk om periodiek een acceptgiro of factuur van de desbetreffende maatschappij te ontvangen.

Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten respectievelijk te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de (pensioen)verzekeraar. Mocht u de premie niet op tijd kunnen betalen, neem dan contact met ons op. Wij zoeken dan samen naar een oplossing.

6. Hoe worden wij beloond?

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten zoals salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding voor onze dienstverlening kan op verschillende wijzen tot stand komen. Namelijk uit een vergoeding die wij ontvangen van de financiële instelling waarvan u een product heeft afgenomen en/of een bedrag dat wij rechtstreeks bij u in rekening brengen. Het eerste gesprek, dat bedoeld is om elkaar te informeren, is voor onze rekening. Wanneer u daarna besluit om verder met ons het adviestraject in te gaan, kunt u kiezen op welke wijze u ons wilt belonen. Hieronder leggen wij de verschillende beloningsvormen uit:

6.1 Beloning op basis van een uurtarief en nacalculatie

U kunt ervoor kiezen om op basis van declaratie de diensten van ABC Pensioen af te nemen. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uren dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met een uurtarief. Wij maken voorafgaand aan de dienstverlening een inschatting van de kosten die een opdracht met zich meebrengt. Dit wordt vastgelegd in een opdrachtovereenkomst. Wij hanteren de volgende uurtarieven:

Functie	Uurtarief ex. BTW
Senior pensioen- financieel adviseur	€ 199,00
Pensioen- financieel adviseur	€ 142,00
Senior binnendienst	€ 89,00
Junior binnendienst	€ 73,00

Als blijkt dat uw opdracht meer uren in beslag neemt dan wij vooraf ingecalculeerd hebben treden wij hierover in overleg met u. Deze kosten zullen op basis van nacalculatie bij u in rekening worden gebracht.

Worden er naar aanleiding van ons advies producten door u afgesloten, dan komt eventuele afsluitprovisie en/of doorlopende provisie die wij van de financiële instelling ontvangen aan u ten goede. Deze zal, voor zover mogelijk, in het door u te sluiten product worden ingebouwd. Dit betekent dat u geen afsluitkosten, of een lagere premie aan de financiële instelling betaalt. Afhankelijk van de financiële instelling is een combinatie hiervan ook mogelijk.

6.2 Beloning op basis van een vaste vergoeding

U kunt ervoor kiezen om vooraf een vaste vergoeding overeen te komen voor onze dienstverlening. Deze vaste vergoeding is een bedrag voor advies en verdere afhandeling van een bepaalde dienst of product. Wij maken voorafgaand aan de dienstverlening een inschatting van het aantal uren dat wij verwachten nodig te hebben. U weet zo vooraf waar u aan toe bent en wat de kosten zijn.

Worden er naar aanleiding van ons advies producten door u afgesloten, dan komt eventuele afsluitprovisie en/of doorlopende provisie die wij van de financiële instelling ontvangen aan u ten goede. Deze zal, voor zover mogelijk, in het door u te sluiten product worden ingebouwd. Dit betekent dat u geen afsluitkosten, of een lagere premie aan de financiële instelling betaalt. Afhankelijk van de financiële instelling is een combinatie hiervan ook mogelijk.

6.3 Beloning op basis van provisie

ABC Pensioen wil niet beloond worden op basis van provisie. Het kan echter voorkomen dat wij in sommige gevallen toch provisie ontvangen van de financiële instelling waar u een product heeft afgesloten. Dit kan bijvoorbeeld voorkomen bij contracten of producten die wij overnemen van een andere adviseur of assurantiëkantoor. Wij overleggen in dit geval met u wat de beste oplossing hiervoor is.

Levensverzekeringen, pensioenen, fiscale bankspaarrekeningen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)

Voor sommige nieuw af te sluiten financiële producten ontvangen wij provisie van de financiële instelling. De vergoeding die wij van banken of verzekeraars ontvangen voor onze dienstverlening met betrekking tot levensverzekeringen, fiscale bankspaarrekeningen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen) voldoet aan de volgende eisen:

- De vergoeding komt de kwaliteit van onze dienstverlening aan u ten goede;
- De vergoeding doet geen afbreuk aan onze verplichting om ons in te zetten voor uw belangen op financieel gebied;
- De vergoeding die wij ontvangen is transparant.

Deze provisie vormt vaak een onderdeel van de prijs van het product. Bij levensverzekeringen is dat de premie. Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening.

De hoogte van de vergoeding die wij uiteindelijk van de financiële instelling ontvangen is een vast percentage van het verzekerd bedrag en/of het uitstaande kapitaal en verschilt per product en per financiële instelling. Ook de looptijd van het product, evenals het feit of u premie gedurende de looptijd van het product betaalt of ineens bij het afsluiten (koopsom) heeft invloed op de hoogte van onze vergoeding.

Wij informeren u vóór het afsluiten van het financiële product schriftelijk over het exacte nominale bedrag van de provisie die wij ontvangen.

6.4 Serviceabonnement

Het serviceabonnement bieden wij aan in het kader van optimale nazorg op de financiële producten die u heeft afgenomen. Denk hierbij aan het up-to-date houden van uw inkomensanalyse of een financiële planning. Dit doen wij door periodiek in een persoonlijk gesprek uw financiële situatie door te nemen. Zo heeft u altijd goed inzicht in uw financiële situatie en of de producten die u heeft afgesloten nog voldoen aan uw wensen.

6.5 Betaling van de beloning

U ontvangt van ons altijd een gespecificeerde factuur. U kunt het factuurbedrag naar ons overboeken, maar ook door middel van automatische incasso laten incasseren. Betaling in rekening-courant is ook mogelijk. Dit geldt ook voor het serviceabonnement waarbij u tevens de keuze heeft uit een maandelijks of jaarlijkse acceptgiro.

6.6 BTW

Onze nota is belast met BTW. Wanneer echter de intentie van het advies specifiek gericht is op bemiddeling van een financieel product behoeven wij geen BTW te rekenen. Is deze intentie er niet, zoals bijvoorbeeld bij een second opinion op een advies, dan zijn wij verplicht om de BTW in rekening te brengen. Onze genoemde tarieven zijn zonder BTW.

6.7 Intrekking opdracht

Wanneer u tussentijds de door u verstrekte opdracht intrekt dan zijn wij gerechtigd de tot dan gemaakte kosten voor de door ons verrichte werkzaamheden bij u in rekening te brengen.

7. Vrijheid om de relatie te beëindigen

Een relatie is waardevol als we iets voor elkaar kunnen betekenen. Het kan voorkomen dat er op enig moment redenen zijn om afscheid van elkaar te gaan nemen. Voelt u zich dan vrij om dat ons te laten weten. U bent altijd vrij om de relatie met ons te beëindigen. U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er financiële producten via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de betreffende maatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen aan een andere adviseur naar uw keuze.

Wat voor u geldt, kan ook voor ons gelden. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de maatschappij verzoeken uw bij ons lopende financiële producten over te boeken naar een andere adviseur.

8. Wat u kunt doen bij klachten

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Het is nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. Fouten willen we zo snel mogelijk herstellen. Als u toch een klacht heeft dan verzoeken wij u deze zo spoedig mogelijk aan ons te melden. Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor.

De adresgegevens zijn:

ABC Pensioen B.V.

t.a.v. de kantoorleiding

Postbus 444

7770 AK Hardenberg

Telefoon: 0523 – 282721

Ook kunt u een klacht melden door een e-mail te sturen naar kwaliteitsverbetering@abcpensioen.nl

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Uiteraard proberen wij samen met u tot een oplossing te komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), waarbij ons kantoor is aangesloten. Ons aansluitnummer is: 300.006158.

Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website www.kifid.nl. Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid

Postbus 93257

2509 AG DEN HAAG

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij danken u hartelijk voor uw vertrouwen en zijn u graag van dienst!

ABC Pensioen

Telefoon: 0523 – 282721

E-mail: mail@abcpensioen.nl