

## DIENSTENWIJZER / DIENSTVERLENINGSDOCUMENT ZUIDERHUIS | ISIDORUS

---

Deze Dienstenwijzer wordt u aangeboden door Zuiderhuis | Isidorus, Postbus 294, 6000 AG te Weert.

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

### **Inhoud van dit document**

- 1. Wie zijn wij*
- 2. Onze diensten*
- 3. Onze relatie met verzekeraars en geldverstrekkers*
- 4. Hoe worden wij beloond*
- 5. Wat verwachten wij van u*
- 6. Klachtenregeling*
- 7. Contactgegevens*
- 8. Beëindiging van de relatie*

### **1. Wie zijn wij?**

- Zuiderhuis | Isidorus is een assurantiekantoor en financieel dienstverlener die particulieren en bedrijven adviseert over financiële risico's en bemiddelt bij het afsluiten van verzekeringen die bij de individuele cliënt passen. Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12010659, voor het uitoefenen van ons bedrijf.
- Zuiderhuis | Isidorus is aangesloten bij diverse brancheverenigingen en erkenninginstituten zoals o.a.: Adfiz, VFFP, SEH, NVHP, NVGA, RAiA en RmiA.
- De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.
- Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

## 2. Onze diensten

Zuiderhuis | Isidorus biedt u deskundig advies en bemiddeling op het gebied van levensverzekeringen, schadeverzekeringen, pensioenen, hypotheeken, sparen en beleggen, financiële planning, bankzaken en consumptief krediet..

Uiteraard kunt u kiezen van welke diensten u gebruik wilt maken: bemiddeling in combinatie met advies, alleen bemiddeling of alleen advies.

### *Verzekeringsproducten*

- Wij adviseren u bij het vinden en afsluiten van het gewenste product. Bij deze advisering baseren wij ons advies niet op een onderzoek van de aanbiedingen van alle in Nederland werkzame verzekeraars. Wij doen zaken met een aantal verzekeraars waarvan wij de producten bij onze advisering betrekken. Zie verder onder "Onze relatie met verzekeraars en geldverstrekkers";
- Wij controleren de polis en de premie die verzekeraars bij u in rekening brengen;
- Tijdens de looptijd van de verzekering kunt u uitleg krijgen over en wijzigingen doorgeven met betrekking tot via onze bemiddeling afgesloten polissen en andere financiële producten;
- Mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.

### *Financiële producten*

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten, waarbij rekening wordt gehouden met hetgeen in uw specifieke situatie van belang is. In onze praktijk vormen uw wensen en uw persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

U bent bij ons vrij in de (eind)keuze van aanbieder(s) en product(en). Wij zullen u met onze professionele kennis en ervaring ondersteunen in het maken van deze selectie. Dat houdt onder meer in:

- het vastleggen van uw klantprofiel; Inventariseren van uw wensen, behoeften en uw risicobereidheid;
- informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten;
- voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders;
- de consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken;
- toelichten en motiveren van het verstrekte advies;
- schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies.

Aansluitend daarop helpen wij u met het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien nodig en wenselijk, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

### *Quick Scan*

Bovendien bieden wij de mogelijkheid tot het maken van een quick scan op hypotheekgebied. Tijdens deze quickscan wordt een globale weergave gegeven van:

- Het maximale hypotheekbedrag op basis van de Gedragscode Hypothecaire Financiering
- Een bruto / netto berekening op basis van het benodigde hypotheekbedrag.

Voor deze quickscan worden géén kosten in rekening gebracht. Aan deze quickscan kunnen geen rechten worden ontleend.

### 3. Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen financiële producten (verzekeringen) van de verzekeraars of financiële instellingen waar wij een agentschap of subagentschap van hebben kunnen adviseren. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars of financiële instellingen zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars of financiële instellingen. Een lijst met namen van verzekeraars of financiële instellingen met wie wij zaken doen zenden wij u op aanvraag toe. Wij adviseren niet, zoals de wet dat noemt, op basis van een objectieve analyse, maar dat neemt niet weg dat onze adviezen objectief zijn en gebaseerd op een analyse van uw persoonlijke situatie.

Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten.

Voor sommige verzekeringen hebben wij een volmacht van verzekeringsmaatschappijen. Onder andere van Allianz, ASR, Avero Achmea, Delta Lloyd, Europeesche Verzekeringen, Monuta Uitvaartverzekeringen en Reaal Verzekeringen. Dit houdt in, dat wij van deze maatschappij(en) de bevoegdheid hebben gekregen om voor onze cliënten op naam van de maatschappij verzekeringen te accepteren en (schade)uitkeringen te doen. Wij blijven echter volledig vrij in de keuze van de verzekeraar in het voor u meest geschikte product.

### 4. Hoe worden wij beloond?

Er zijn verschillende vormen van beloning. Aan het begin van onze werkzaamheden zullen wij u adviseren welk beloningssysteem voor uw situatie passend is.

De beloningssystemen zijn:

- Beloning uit provisie
- Beloning op basis van een vaste prijs

Voordat we de beloningsvormen bij u introduceren vinden wij het belangrijk om u te informeren hoeveel uur ons kantoor gemiddeld bezig is met uw dossier. Deze indicatie vind u in onderstaand schema.

In onze dienstverlening maken we onderscheid tussen de adviesfase en de bemiddelingsfase.

Product	Advies	Bemiddeling
1 <sup>o</sup> hypotheek	15 – 25 uur	03 – 10 uur
2 <sup>o</sup> hypotheek / onderhandse verhoging	05 – 10 uur	01 – 05 uur
Levensverzekering / lijfrente	13 – 18 uur	01 – 04 uur
Pensioen adviestraject	15 – 20 uur	02 – 05 uur
Fiscaal gefaciliteerd bancair spaarproduct	02 – 06 uur	01 – 03 uur
Betalingsbeschermer	02 – 06 uur	01 – 02 uur
Uitvaartverzekering	0,5 – 1,5 uur	0,5 – 1,0 uur

## Beloning uit provisie<sup>1</sup>

Wij ontvangen van (de) maatschappij(en) en financiële instelling(en) waar uw contract gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Deze vergoeding wordt provisie genoemd.

Product	Beloning in percentage	van
Levensverzekering Lijfrenteverzekering opbouwfase	0,7% - 7% 0,7% - 7%	de totale premie de koopsom
Lijfrenteverzekering uitkeerfase	0,5% - 1,5%	de koopsom
Overlijdensrisicoverzekering	150% - 200%	de 1 <sup>e</sup> jaarpremie
Pensioen adviestraject	4% - 10%	de totale premie
Fiscaal gefaciliteerd bancair spaarproduct	0% - 5% en/of 0,2% - 1%	iedere inleg en/of het uitstaand kapitaal
Betalingsbeschermer	12,5 % - 17,5% 12,5 % - 17,5 %	de koopsom de totale premie
Uitvaartverzekering	2% - 6%	het verzekerd kapitaal

## Beloning met vaste prijs

Voor een aantal producten hanteren wij vaste tarieven.

Product	Tarief in €	Bijzonderheden
1 <sup>e</sup> hypotheek	2.750,=	Enkel voor de geldlening
2 <sup>e</sup> hypotheek / onderhandse verhoging	750,=	Enkel voor de geldlening
uitgestelde lijfrente koopsom < € 25.000,=	500,=	
uitgestelde lijfrente koopsom € 25.000,= tot € 50.000,=	750,=	
uitgestelde lijfrente koopsom € 50.000,= tot € 75.000,=	1.000,=	
uitgestelde lijfrente koopsom € 75.000,= tot € 100.000,=	1.500,=	
uitgestelde lijfrente koopsom > € 100.000,=	2.500,=	
direct ingaande lijfrente	1%*koopsom	Minimaal 500,=
Quick Scan	Voor een quickscan worden géén kosten in rekening gebracht. Aan deze quickscan kunnen geen rechten worden ontleend.	

Incidenteel komt het voor dat wij een hypotheek niet rechtstreeks kunnen leveren, dan moeten we gebruik maken van een service provider. Deze service provider brengt dossierkosten in rekening. Deze dossierkosten bedragen minimaal € 250,= en maximaal € 575,=. Deze dossierkosten worden **niet** bij u in rekening gebracht.

*Bovengenoemde tarieven zijn onder voorbehoud van typfouten. Deze tarieven gelden voor 2011. De tarieven zijn onder voorbehoud en hiervan kan incidenteel worden afwijken.*

<sup>1</sup> Indien gekozen is voor beloning uit provisie en er vindt uiteindelijk geen bemiddeling plaats, worden de gemaakte adviesuren in rekening gebracht. Het uurtarief bedraagt € 125,=.

## 5. Wat verwachten wij van u?

- In elk geval dat u 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 bij schade gerechtigd is deze niet of niet geheel te vergoeden.
- Dat u wijzigingen m.b.t. persoonlijke omstandigheden en verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar doorgeeft.
- Wij verwachten 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, belt u ons dan even. Wij gaan er dan achterheen en zullen zonodig laten corrigeren.
- Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft verzoeken wij deze ook schriftelijk per post, per fax of e-mail aan ons te bevestigen.

### Betalingen

- *Hypotheken en kredieten*  
Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso.. Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten dan wel te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.
- *Verzekeringen*  
Onze algemene regeling is dat u de betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) via ons kantoor doet door middel van automatische incasso of acceptgiro. Indien de verzekeraar dit niet toelaat, betaalt u de verschuldigde premie rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Per polis zullen wij daarover met u afspraken maken. Als u de premies via ons betaalt, heeft u direct aan uw betalingsverplichting tegenover de verzekeraar voldaan. De verzekeringsdekking blijft dus altijd ongewijzigd in stand. Blijft betaling (aan ons) uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

## 6. Klachtenregeling

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan. 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. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres: Kifid - Postbus 93257 - 2509 AG DEN HAAG. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer <ansluitnummer KiFiD>

## 7. Hoe kunt u ons bereiken?

- Ons kantoor is telefonisch op werkdagen van 8.30 uur tot 18.00 uur bereikbaar.
- U kunt ons kantoor bezoeken op werkdagen van 08.45 tot 17.30 uur.

Bezoekadres : Emmasingel 8 te Weert  
Schoutlaan 18 te Weert  
Graafseweg 21 te Nijmegen

Postadres : Postbus 294

Postcode : 6000 AG

Plaats : Weert

Telefoon : 0495-456666 voor de vestigingen Weert  
024-3294339 voor de vestiging in Nijmegen  
Bij noodgevallen buiten onze kantoortijden krijgt u instructie via ons antwoordapparaat.

Email : [info@zuiderhuis.nl](mailto:info@zuiderhuis.nl)

Internetadres : [www.zuiderhuis.nl](http://www.zuiderhuis.nl)

## **8. Beëindiging van de relatie**

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op elk door u gewenst moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

## **9. Tot slot**

Wij streven er voortdurend naar onze klanten op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop. Wij vertrouwen erop u met deze dienstenwijzer/dienstverleningsdocument een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. We hopen samen met u de (klant)relatie aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal duren.

Omdat wij volgens de geldende wetgeving verplicht zijn aan te tonen dat dit dienstverleningsdocument door ons aan u beschikbaar is gesteld verzoeken wij u dit document voor ontvangst te ondertekenen.

Getekend voor ontvangst,

(naam, handtekening en datum)