

Dienstenwijzer Z-Life B.V.

Onze dienstverlening

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

Inhoud dienstenwijzer

In deze Dienstenwijzer geven wij inzicht in ons bedrijf, onze diensten en onze dienstverlening volgens de regels van de Wet op het financieel toezicht (Wft). Dit document geeft bovendien informatie over de manier waarop wij beloofd worden en de hoogte van onze beloning. De volgende onderwerpen worden in deze dienstenwijzer benoemd:

- Over Z-Life B.V.;
- Onze missie;
- Onze diensten;
- Wat verwachten wij van u?;
- Betalingen;
- Onze relatie met verzekeraars en banken;
- De beloning van onze medewerkers;
- Onze kwaliteit;
- Beëindiging relatie;
- Klachten;
- Aansprakelijkheid;
- Contact met Zuyderleven;
- Bijlage: Beloning.

Over Z-Life B.V.

Z-Life B.V. handelend onder de naam Zuyderleven is een groot advieskantoor op het gebied van particuliere en zakelijke schade- en inkomensverzekeringen, pensioenen, hypotheek, woningmakelaardij en corporate finance. Bij Zuyderleven staat u als klant centraal.

Onze missie

Zuyderleven is er voor haar zakelijke en particuliere relaties op het moment dat er dromen of problemen zijn in uw leven. Wij volgen en helpen u als partner op proactieve wijze.

- Wij zijn er wanneer een bedrijf groeit en succesvol is;
- Wij zijn er ook bij krimp of wanneer het bedrijf de rekeningen lastig kan betalen;
- Wij zijn er wanneer er gedroomd wordt over een nieuw huis maar ook wanneer er verdriet is bij een scheiding.

Wij geven simpelweg de juiste aandacht op het juiste moment! Bij iedere gebeurtenis treden wij op als trajectmanager. Zuyderleven is een bedrijf dat van u houdt.

Onze diensten

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van schadeverzekeringen, inkomensverzekeringen, levensverzekeringen, pensioenen, hypotheek, woningmakelaardij, consumptief krediet, sparen, betalen corporate finance en financiële planning.

Wij houden rekening met wat specifiek in uw situatie van belang is. Hiervoor beschikken wij over de kennis, expertise en contacten met leveranciers van financiële producten. Op al deze gebieden helpen wij u met het tot stand komen van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling. Ook nadat u via onze bemiddeling financiële producten hebt verkregen, blijven wij u begeleiden. Wij onderhouden namens u de contacten met de verzekeraars en andere leveranciers van financiële producten.

Voor complexe producten zoals arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, pensioenen en hypotheek, is onze dienstverlening onderverdeeld in vier onderdelen (oriënteren, adviseren, bemiddelen, nazorg).

Oriënteren

Het eerste gesprek is bedoeld om kennis te maken en om te inventariseren wat wij voor u kunnen betekenen. Na afloop hebben we helder welke werkzaamheden nodig zijn en wat de kosten daarvan zijn. U kunt daarna gefundeerd besluiten om ons in te schakelen, of niet.

Adviseren

Na de oriëntatie gaan wij een analyse uitvoeren waarbij wij ingaan op uw financiële positie, uw wensen en doelen, uw kennis en ervaring op financieel gebied en uiteraard ook uw risicobereidheid. Aan de hand daarvan stellen wij een gedegen en passend advies op. Nadat u het advies heeft ontvangen, bespreken wij dit met u.

Bemiddelen

Om uw belangen te behartigen hebben wij uitstekende contacten met een groot aantal aanbieders van financiële producten. Als u bij aanbieders een product wilt afnemen kunnen wij dat voor u verzorgen. Voor bemiddeling is een gedegen en passend advies het uitgangspunt. Het is immers belangrijk dat u een product aanschaft dat bij uw situatie past. In de meeste gevallen zullen wij het advies hebben opgesteld. Het is ook mogelijk dat wij bemiddelen op basis van een advies dat een andere adviseur heeft opgesteld of in uitzonderlijke gevallen op basis van de door u opgegeven opdracht. In de wetgeving heet dit 'execution only'. Wanneer wij op basis van execution only werken, mogen wij op geen enkele wijze advies geven. Wij zullen dit dan altijd schriftelijk aan u bevestigen in een overeenkomst.

Nazorg

Ook nadat u via onze bemiddeling financiële producten heeft aangeschaft, blijven wij u begeleiden met onze dienstverlening.

Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen in overeenstemming met uw verwachtingen en de gemaakte afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die hiervoor van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke of bedrijfsmatige situatie en om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie.

Bij de opmaak van een polis of offerte wordt gebruik gemaakt van de informatie die u aan ons verstrekt, al dan niet door middel van een aanvraagformulier. Ondanks dat wij de stukken zeer zorgvuldig controleren op fouten, verwachten wij van u toch een controle van de gegevens op de door u ontvangen papieren.

Het is tevens belangrijk dat u ons zo snel mogelijk informeert over een schade waarvoor u een beroep wilt doen op de door u afgesloten verzekering. Op dat moment kunnen wij namelijk direct maatregelen nemen om uw belangen veilig te stellen. Ook gebeurtenissen die tot schade of aansprakelijkheid kunnen leiden willen wij graag van u weten. Soms is het van belang deze gebeurtenissen al vroeg aan de verzekeringsmaatschappij te melden. Wij kunnen u daarover ook adviseren als u het ons laat weten.

Betalingen

Betaling van verzekeringspremies respectievelijk hypotheekrente (per maand, kwartaal, half jaar, jaar) voldoet u rechtstreeks, door middel van automatische incasso, aan de verzekeringsmaatschappij en/of de geldverstrekker.

Blijft betaling van verzekeringspremie uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Dit kan uiteraard gevolgen hebben voor (lopende) schadeclaims. Tevens kunnen de hieruit voortvloeiende (gerechtelijke) kosten voor uw rekening komen. Mocht deze

situatie zich voor doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

Onze relatie met verzekeraars en banken

Wij zijn een ongebonden en onpartijdige Adviseur en bemiddelaar. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid producten van een groot aantal verzekeraars, banken en geldverstrekkers kunnen adviseren.

Geen enkele financiële instelling heeft zeggenschap in onze onderneming. Wij zijn derhalve volledig onafhankelijk.

De beloning van onze medewerkers

In onze dienstverlening staan de belangen van onze klanten centraal. Dit vindt onder meer zijn uitwerking in de wijze waarop wij onze medewerkers belonen. De beloning (salaris en andere arbeidsvoorwaarden) van onze vaste medewerkers bestaat uit een vast component en is niet afhankelijk van de door u gekozen producten. De salarissen zijn zodanig vastgesteld dat het marktconform voor de functie en nooit buitensporig is.

Onze kwaliteit

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

- Schadeverzekeringen Particulier
- Schadeverzekeringen Zakelijk
- Zorgverzekeringen
- Inkomensverzekeringen
- Pensioenverzekeringen
- Hypothecair krediet
- Consumptief krediet
- Vermogen
- Spaarrekeningen
- Elektronisch geld
- Betaalrekeningen

Ons kantoor is ingeschreven in het Wft-register onder nummers:

- 12006688 – Zuyderleven Hypotheken B.V.;

- 12005370 - Zuyderleven Verzekeringen B.V. ;
- 12005464 - Zuyderleven Financiële Diensten B.V.;
- 12007824 - Bekaro B.V.

Het Wft-register is te raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl). Ons kantoor is ook aangesloten bij:

- Federatie Financieel Planners (FFP);
- Stg. Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH);
- NVM.

Dit betekent dat wij aangesloten zijn bij organisaties die van hun leden een bepaalde kwaliteitsnorm eisen. Deze norm geldt zowel voor het advies, als voor de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden. Onze medewerkers bekwamen zich in hun vak via permanente educatie. 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.

Beëindiging relatie

Wanneer u de relatie met ons wilt beëindigen, kunt u de verzekeringen per eerstkomende contractsvervaldatum opzeggen of tussentijds overschrijven naar een ander intermediair. Hierbij moet de daarvoor geldende opzegtermijn in acht worden genomen. Contracten zijn na 1 jaar ook tussentijds opzegbaar.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Na beëindiging eindigt uiteraard onze zorgplicht. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringsovereenkomsten in stand blijven.

Klachten

Uiteraard doen wij er altijd alles aan om u naar volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat ergens door ons fouten worden gemaakt. Als u een klacht heeft over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van 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. Wilt u nadere informatie over onze interne klachtenprocedure, dan kunt u deze bij ons opvragen. Indien uw klacht naar uw inzicht niet afdoende behandeld wordt, dan kunt u uw klacht voorleggen aan:

Klachteninstituut Financiële
Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257
2509 AG Den Haag

Tel. 070 - 333 8 999
consumenten@kifid.nl
www.kifid.nl

Aansprakelijkheid

Zoals hiervoor vermeld, zijn wij in het bezit van een deugdelijke beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Indien en voor zover om welke reden dan ook geen uitkering krachtens de beroepsaansprakelijkheidsverzekering mocht plaats vinden is iedere aansprakelijkheid gemaximeerd. Het maximum is het aan de opdrachtgever in rekening gebrachte honorarium, dan wel, de door de verzekeraar in rekening gebrachte premie.

Contact met Zuyderleven

Onze kantoren zijn op werkdagen geopend van 9.00 tot 17.30 uur. U vindt ons op de volgende adressen:

Breda:

Rithmeesterpark 48
4838 GZ Breda
Tel.: 076 - 5 310 410

Lekkerkerk:

Raadhuisplein 25-27
2941 BS Lekkerkerk
Tel.: 0180- 6 617 95

Roosendaal:

Nispensestraat 1
4701 CR Roosendaal
Tel.: 0165- 5 551 66

Postbusadres:

Postbus 2223
4800 CE Breda

Internet:

info@zuyderleven.nl
www.zuyderleven.nl

Bijlage: beloning

Zuyderleven kent verschillende beloningsvormen. Hieronder geven wij u een indicatie van de vormen en wat de kosten kunnen zijn bij verschillende nieuw af te sluiten producten.

Beloning op basis van provisie

Beloning op basis van provisie is in beginsel de standaardbeloningsvorm voor alle schade- en ziektekostenverzekeringen (met uitzondering van de arbeidsongeschiktheidsverzekering). Wij ontvangen van de verzekeringsmaatschappij waar uw verzekering gesloten is een vergoeding die onderdeel vormt van de premie. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor aan u door ons rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover vooraf.

Beloning op basis van uurtarief

Sommige van onze diensten verlenen wij op basis van uurtarieven. De hoogte van onze declaratie is niet afhankelijk van het financiële product dat u via ons sluit. U bent altijd het bedrag van de declaratie verschuldigd, ook als u uiteindelijk geen product via ons afsluit. Voordat wij aan een opdracht beginnen, stellen wij u op de hoogte van het uurtarief en maken wij een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn.

Beloning op basis van een vaste vergoeding

Sommige van onze diensten verlenen wij op basis van een vaste vergoeding. De hoogte van de declaratie is niet afhankelijk van het financiële product dat u via ons afsluit. Voordat wij aan een opdracht beginnen, leggen wij de inhoud van de dienstverlening en de hoogte van de vaste vergoeding schriftelijk vast. Zonder schriftelijke voorafgaande bevestiging is er geen sprake van dienstverlening op basis van een vaste vergoeding. U weet dus altijd waar u aan toe bent.

Beloning op basis van een abonnement

Sommige van onze diensten verlenen wij op basis van een abonnement. Voordat wij aan een opdracht beginnen, leggen wij de inhoud en de duur van de dienstverlening, alsmede de hoogte van het abonnement schriftelijk vast. Zonder schriftelijke voorafgaande bevestiging is er nimmer sprake van dienstverlening op basis van een abonnement.

Aanvullende beloningsinformatie

Voor een aantal financiële producten geven wij in ons dienstverleningsdocument al een indicatie van onze beloning. Daarbij houden wij een bandbreedte aan, omdat wij pas na de oriëntatiefase een exact bedrag kunnen aangeven. Voor deze producten geldt bovendien altijd dat wij u op de opdrachtbevestiging en/of productofferte de daadwerkelijke omvang van onze beloning melden.

De in onderstaande beloningsinformatie verstrekte indicaties hebben uitsluitend de bedoeling u in een zo vroeg mogelijk stadium inzicht te verschaffen in de kosten van onze dienstverlening. Deze indicaties zijn geen onherroepelijk aanbod.

Aanvullende beloningsinformatie uurtarieven

Onze uurtarieven treft u aan in onderstaande tabel. Dienstverlening op uurtarief wordt door ons vooral gebruikt bij pensioenen en zogenaamde complexe producten. Genoemde uurtarieven zijn exclusief BTW of assurantiebelasting.

Soort dienstverlening	Uurtarief
Administratieve dienstverlening/contractbeheer	€ 86,00
Actuariële en rekenkundige werkzaamheden/berekeningen en analyse	€ 129,50
Pensioenspecialist	€ 152,00
Senior pensioenspecialist	€ 177,00
Advies en begeleiding pensioencommunicatie	€ 129,50
Per dagdeel op locatie (4 uren incl. reistijd)	€ 500,00
Financieel advies particulier	€ 129,50
Financieel advies ondernemer	€ 152,00

Wij passen de vastgestelde uur- en abonnementsstarieven jaarlijks op 1 januari aan op basis van de CBS-Loonindex.



Zuyderleven
groep