

## Dienstenwijzer

U overweegt een beroep te doen op de dienstverlening van ons kantoor. In dit document leggen wij u graag uit wie wij zijn, hoe wij werken en hoe wij beloofd worden. Naast hetgeen wij in dit document hebben weergegeven, verwijzen wij tevens naar onze algemene voorwaarden, welke u kan downloaden van onze website ([www.wa-pensioen.nl](http://www.wa-pensioen.nl)).

### Wie zijn wij?

W&A Pensioenconsultants houdt zich bezig met advisering van pensioenen en andere oudedags- en nabestaandenvoorzieningen. Hieronder valt tevens advies over inkomensvervangende oplossingen in geval van arbeidsongeschiktheid. Naast advisering kunnen wij desgewenst ook de pensioenregeling begeleiden, bemiddelen en onderhouden richting de pensioenuitvoerder(s).

### Contactgegevens

W&A Pensioenconsultants B.V.  
De Vriesstraat 20  
3261 PC Oud-Beijerland  
Tel. 0186 – 745 435  
E-mail: [info@wa-pensioen.nl](mailto:info@wa-pensioen.nl)  
Website: [www.wa-pensioen.nl](http://www.wa-pensioen.nl)

Wij zijn op werkdagen geopend van 08.00 tot en met 17.30 uur.

### Levensverzekeringen

Indien u gebruik wenst te maken van onze dienstverlening op het gebied van levens- en pensioenverzekeringen dat kunnen wij u de volgende (niet limitatief genoemde) diensten aanbieden:

1. Wij kunnen voor u uw gezinssamenstelling inventariseren en onderzoeken welke voorzieningen u al hebt. Desgewenst onderzoeken wij tevens welke voorzieningen u al hebt getroffen voor uw pensioen.
2. Wij kunnen vervolgens onderzoeken welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen.
3. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
4. Wij kunnen u terzijde staan bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
5. Wij kunnen samen met u controleren of de aanvraag van een verzekering door u correct en volledig is opgesteld.
6. In een later stadium kunnen wij voor u controleren of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
7. Wij kunnen begeleiding bieden bij het verzorgen van de medische keuring, indien een medische keuring noodzakelijk is.
8. Wij aandacht besteden aan een voorlopige dekking indien dit noodzakelijk is of door u gewenst wordt. Een voorlopige dekking is belangrijk wanneer het gaat om een overlijdensrisico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsmaatschappij de verzekering accepteert. Indien precies in die periode een overlijden plaatsvindt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
9. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.

10. Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.
11. Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaarpremies namens onze relaties door verzekeringsmaatschappijen worden belegd, begeleiden wij op uw verzoek de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
12. Een levensverzekering sluit u voor een langere periode af. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. In een dergelijke situatie kunnen wij u inzicht geven in de fiscale en financiële consequenties van deze voortijdige beëindiging. Alsdan bespreken samen met u de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.
13. Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of bij verandering van baan.
14. Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is kunnen wij de wijze waarop de uitkering het best kan geschieden bespreken. Tevens kunnen wij alsdan, indien gewenst, eventuele mogelijkheden van voortzetting van de verzekering bespreken.
15. Wij toetsen de uitkering aan de hand van de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden.
16. Indien recht op een uitkering ontstaat door overlijden van de verzekerde zullen wij namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

#### **Bancaire producten (lijfrenterekening)**

Indien u gebruik wenst te maken van onze dienstverlening op het gebied van bancaire producten (lijfrente) dan kunnen wij u de volgende (niet limitatief genoemde) diensten aanbieden:

1. Wij kunnen voor u inventariseren en onderzoeken welke bancaire producten u al hebt. Tevens kunnen wij onderzoeken op welke wijze u uw vermogen hebt opgebouwd.
2. Wij kunnen vervolgens onderzoeken welke risico's hieraan verbonden zijn en welke risico's u bereid bent te lopen.
3. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
4. Indien u advies vraagt omtrent lijfrente-spaarrekeningen, informeren wij u omtrent de condities van spaarrekeningen.
5. Wij kunnen u informatie verstrekken over de verschillen in voorwaarden van de producten en/of aanbieders.
6. Wij kunnen u terzijde staan bij het invullen van de aanvraag van een rekening.
7. Wij kunnen met u controleren u of de aanvraag van een rekening correct en volledig heeft opgesteld.
8. In een later stadium kunnen wij controleren of de lijfrenterekening die u van de bank ontvangt conform de aanvraag is.
9. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
10. Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop de lijfrente-spaargelden namens onze relaties door een bank worden belegd, dan kunnen wij de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling begeleiden.
11. Indien spaargelden ter beschikking komen, kunnen wij de wijze waarop de uitkering het best kan geschieden bespreken. Tevens kunnen wij alsdan, indien gewenst, eventuele mogelijkheden van voortzetting van gebruikmaking van het bancaire lijfrenteproduct bespreken.
12. Wij controleren of de hoogte van de lijfrente-uitkering correct is, gelet op de voorwaarden zoals die voor u gelden.

13. Indien recht op uitkering ontstaat door overlijden, zullen wij namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de bank in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

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

1. U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u juiste en volledige gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht 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.
2. Hebt u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist overdekking.
3. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit zo spoedig mogelijk aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.
4. Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.
5. Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.
6. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op hun juistheid en volledigheid. In het doorgeven van wijzigingen kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen.
7. Eventuele wijzigingen en/of aanpassingen en/of aanvullingen dient u schriftelijk of per e-mail aan ons door te geven.

#### **Betaling van verzekeringspremies**

U machtigt de verzekeraar om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten afschrijven. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt. Soms kunt u ook uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro. Premies worden in principe per jaar betaald. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks met automatisch afschrijving te betalen. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht. Als u vragen hebt over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

Het is belangrijk dat u de premies voor een verzekering tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaalt, kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.

Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat wij naar een oplossing kunnen zoeken.

Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie, zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij verzorgen.

### **Onze relatie met verzekeraars en andere aanbieders van financiële producten.**

Wij zijn volledig vrij in het geven van adviezen. 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 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. Verzekeraars of financiële instellingen hebben geen aandelenbelang in ons bedrijf.

### **Hoe worden wij beloond?**

Onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u hebben overlegd. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn en ontvangt u van ons een opdrachtbevestiging voor akkoord. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft. Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

### **Onze kwaliteit**

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM), onder nummer 12047459. De AFM heeft ons kantoor een vergunning gegeven op de volgende gebieden: Levensverzekeringen, Spaarrekeningen, Pensioenverzekeringen en Inkomensverzekeringen. Een vergunning is een wettelijke verplichting om te kunnen adviseren over en bemiddelen van financiële diensten. Registratie is een wettelijke verplichting. Het Wft-register is te raadplegen op de website van de AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)).

Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 59496371.

Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KlFiD) onder nummer 300.017671.

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

### **Klachten?**

Als u een klacht hebt 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 contact met u op. Alle klachten worden door de directie behandeld.

Onze klachtenregeling is als volgt:

1. Brieven met de indicatie klacht worden beoordeeld door de directie.
2. U ontvangt altijd binnen een week een ontvangstbevestiging van uw klacht.
3. Ons streven is om binnen 3 weken na de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie op de klacht te geven, zo mogelijk in de vorm van een definitief standpunt. Als dat definitieve standpunt niet kan worden gegeven zal wel worden aangegeven wat daaraan nog in de weg staat en op welke termijn en afhankelijk van welke omstandigheden een verdere berichtgeving zal volgen.
4. In de inhoudelijke reactie op de klacht zal altijd verwezen worden naar de externe klachtregeling bij KlFiD waarin staat dat u binnen 3 maanden na een definitief standpunt uw klacht bij KlFiD kunt indienen.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijk Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AD, Den Haag, Telefoonnummer: 070-3338999, [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). U kunt zich tevens tot de burgerlijk rechter wenden.