

# **Dienstverleningsdocument**

## **Convento Assurantiën**

Ten behoeve van advisering en bemiddeling

### **Dit document**

Dit Dienstverleningsdocument geeft een beschrijving van de diensten die wij voor u als consument kunnen verrichten. Het geeft bovendien informatie over de manier waarop wij worden beloond en ook over de hoogte van onze beloning. Het verstrekken van dit document is wettelijk verplicht voor alle aanbieders en bemiddelaars die zich richten op consumenten die zogeheten complexe producten willen aanschaffen of daarover advies willen hebben. Dit betreft een groot aantal financiële producten die in de wet zijn terug te vinden, zoals levensverzekeringen, inkomensverzekeringen en pensioenverzekeringen. Dit document is bedoeld om u zo vroeg mogelijk in staat te stellen een bewuste keuze te maken uit de diensten en vormen van beloning.

### **Algemeen**

Convento Assurantiën is een financieel dienstverlener. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft ons krachtens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning verleend om als financieel dienstverlener actief te zijn. Kwaliteit, betrouwbaarheid en integriteit staan hoog in ons vaandel en wij hechten waarde aan een goede voorlichting.

In dit dienstverleningsdocument vindt u informatie over onze dienstverlening en de voorwaarden waaronder wij diensten verlenen. Om u optimaal van dienst te kunnen zijn vragen wij op een aantal punten ook uw medewerking.

### **Geen zeggenschap**

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele businesspartner heeft een financieel belang in Convento Assurantiën, waardoor een onafhankelijk advies voor u gewaarborgd is. Verzekeringsmaatschappijen en/of bankinstellingen die ons een productieverplichting opleggen, doen wij geen zaken mee.

### **Onze dienstverlening**

Onze dienstverlening is onderverdeeld in zes onderdelen (oriënteren, inventariseren, analyse, adviseren, bemiddelen, nazorg) die op elkaar aansluiten maar in principe los van elkaar staan. U beslist zelf van welke onderdelen u gebruik wenst te maken. Als u besluit om gebruik te maken van onze diensten, vinden wij het belangrijk om de afspraken over diensten en beloning volledig en duidelijk schriftelijk vast te leggen. Dat doen wij voordat wij beginnen met de diensten die u hebt gekozen.

### **Oriënteren**

Het eerste uur is bedoeld om geheel vrijblijvend te kijken waarvoor u ons heeft benaderd en wat wij voor u kunnen betekenen. U krijgt tijdens het eerste uur van ons algemene informatie, waaronder in ieder geval dit document. Na afloop kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze diensten

### **Inventariseren**

U heeft een bepaalde wens. Het is onze taak om u te laten zien of, en zo ja, via welke financiële producten wij uw wens kunnen realiseren. Om tot een verantwoord advies te komen moeten wij veel van u weten. In een of meerdere gesprekken verzamelen wij deze gegevens. Deze gegevens zijn: uw doelstellingen, uw kennis en ervaring, uw financiële positie, en uw risicobereidheid.

### **Analyse**

Tijdens het inventarisatiegesprek hebben wij veel informatie van u verzameld. Aan de hand van deze informatie gaan wij in deze fase de criteria bepalen waaraan de financiële producten moeten voldoen willen deze passen bij uw situatie en de door u geformuleerde doelstellingen.

### **Adviseren**

Na de oriëntatie gaan wij een grondig onderzoek 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 klantprofiel op, als basis voor een gedegen en passend advies. Dit advies ontvangt u in schriftelijke vorm. Bovendien willen wij dit graag uitgebreid met u bespreken en toelichten.

### **Bemiddelen**

Voor bemiddeling is een gedegen en passend advies altijd het uitgangspunt. Het is immers belangrijk dat u een product aanschaft dat bij uw situatie past. In de meeste gevallen zullen wij het advies ook voor u opstellen. Het is ook mogelijk dat wij bemiddelen op basis van een advies dat door een andere adviseur is opgesteld. Indien wij ons niet kunnen vinden in het advies wat is opgesteld door een derde, zullen wij voor u niet bemiddelen.

### **Nazorg**

Nadat u het via ons geadviseerde financiële product heeft aangeschaft, blijven wij contact met u onderhouden wanneer zich een wijziging voordoet die van invloed is op uw doelstelling of verwachting.

### **Onze partners**

Wij hebben uitstekende directe contacten met een aantal verzekeraars. Deze verzekeraars zijn o.a. ASR, Nationale Nederlanden, Reaal, Aegon, Delta-Lloyd, Ardanta, Monuta, ARAG en de Amersfoortse. Daarnaast kunnen wij onze businesspartner VKG risico's verzekeren waar wij niet direct een agentschap van hebben.

Naast deze financiële instellingen hebben wij contacten met administratiekantoren en makelaars.

### **Reikwijdte, advisering en bemiddeling**

Wij bemiddelen en adviseren zowel in eenvoudige en ingewikkelde (complexe) producten. Onder eenvoudige producten verstaat men bijvoorbeeld de en inboedel en opstalverzekering. Complexe producten zijn veelal een combinatie van verschillende soorten producten zoals levensverzekeringen en beleggingsverzekeringen. Er is sprake van een complex product als de waarde van zeker één van deze producten afhangt van de ontwikkelingen in de markt.

Indien u ons inschakelt voor al uw verzekeringsbelangen, mag u van ons de volgende dienstverlening verwachten.

1. Een volledige inventarisatie van uw gegevens.
2. Een analyse van uw situatie en inventarisatie van eventueel bestaande verzekeringen. Bij advisering van complexe financiële producten zoals levensverzekeringen en beleggingsverzekeringen maken wij een Wft dossier aan voor advies, (Wettelijke verplichting)
3. Een op uw situatie afgestemd passend advies.
4. Eventueel inpassen van bestaande voorzieningen en verzekeringen in onze dienstverlening.
5. Het verstrekken van offertes en belangrijke informatie waaronder Financiële Bijsluiters en/of Productwijzers.
6. Bemiddeling bij het afsluiten van verzekeringen of andere financiële producten de voortvloeien uit het advies.
7. Begeleiding bij en afwikkeling van aanspraken en claims op uw verzekeringen.
8. Het administratieve beheer van uw verzekeringen en producten die via onze bemiddeling tot stand zijn gekomen.

Tenzij wij dat met u zijn overeengekomen en schriftelijk hebben bevestigd zijn wij niet verantwoordelijk voor verzekeringen of andere financiële producten die u zelf rechtstreeks of via een andere financiële dienstverlener heeft afgesloten.

### **Kwaliteit en deskundigheid**

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële adviseurs. Het register van financiële adviseurs kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

Aan ons kantoor is een vergunning verleend onder nummer 12004984. Deze vergunning geldt voor de volgende gebieden:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Betaalrekeningen
- Elektronisch geld
- Spaarrekeningen

Wij zijn goed opgeleid en onderhouden onze kennis via permanente educatie.

Ons bedrijf beschikt over een adequate beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

### **Onze principes**

Directie en medewerkers van Convento Assurantiën verklaren zich in hun dagelijkse handelen te laten leiden door de volgende uitgangspunten:

1. Wij laten ons bij ons handelen leiden door de belangen van de cliënt voor wie wij optreden.
2. In de adviezen aan onze cliënten houden wij rekening met de wensen en bijzondere omstandigheden van de cliënt.
3. Indien een constructie naar ons oordeel in strijd is met de belangen van onze cliënten wensen wij hier niet aan mee te werken, ongeacht eventuele vrijwaring voor eventuele (juridische) gevolgen.
4. Alle gegevens van cliënten worden als strikt vertrouwelijk beschouwd en als zodanig behandeld. Informatie over en van cliënten wordt door ons allen gebruikt wanneer dit past in de behartiging van de belangen die de cliënt ons heeft toevertrouwd.
5. Wij werken niet mee met het bewust geven van onjuiste of onvolledige informatie aan verzekeringsmaatschappijen of andere financiële instellingen bij het aangaan van de verzekering, tijdens de looptijd van de verzekering of indien een beroep op de verzekering wordt gedaan, indien wij op de hoogte zijn van de juiste informatie.

### **Onze inkomsten**

#### Beloning op basis van uurtarief

Sommige van onze diensten verlenen wij op basis van uurtarieven (fee). Daarnaast betaalt u voor het product zelf een premie, rente of inleg. 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. Op het moment dat er meerwerk ontstaat ter grootte van 10% of meer van de afgegeven schatting 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. Onze uurtarieven staan vermeld in BIJLAGE I.

De voor onze dienstverlening vastgestelde tarieven worden jaarlijks op 1 januari marktconform aangepast.

#### Beloning op basis van provisie

Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering gesloten is een vergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.

### **Beloning op basis van declaratie én provisie**

Wij kunnen er ook voor kiezen dat onze beloning bestaat uit een combinatie van provisie en declaratie, al dan niet met onderlinge verrekening.

### Aanvullende beloningsinformatie

Bij financiële producten melden wij u volgens wettelijke richtlijnen wat onze beloning inhoudt. De daadwerkelijke hoogte van de beloning is afhankelijk van het financiële product dat u afsluit en/of het aantal uren aan diensten die wij hebben verleend. In BIJLAGE I vindt u informatie over de bandbreedte waarbinnen de minimale en maximale hoogte van de beloning valt per productcategorie. Wij informeren u, uiterlijk vóór het afsluiten van het financiële product, schriftelijk over het exacte nominale bedrag van deze beloning. Indien dit bedrag niet valt binnen de door ons in BIJLAGE I opgegeven bandbreedte, dan zullen wij u hier vooraf tijdig op wijzen.

### **Premiebetaling**

De premie of inleg die u betaald voor verzekeringen die lopen via de bemiddeling van ons kantoor dient standaard rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij voldaan te worden. Het is erg belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaalt, kan de verzekeringsmaatschappij bijvoorbeeld in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen bij u in rekening worden gebracht. Als u verwacht onverhoopt niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat wij samen met u naar een oplossing kunnen zoeken

### **Persoonsgegevens**

Ten behoeven van onze advisering en bemiddeling over financiële producten zullen wij gegevens van u als cliënt opslaan. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) worden behandeld

### **Leveringsvoorwaarden**

Op alle diensten die door Convento Assurantiën worden geleverd zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing. Deze voorwaarden worden overhandigd bij de eerste kennismaking dan wel bij de door ons kantoor uitgebrachte offerte of aanbieding, deze tekst staat ook op de achterzijde van ons briefpapier en kunt u deze bekijken en downloaden van onze site [convento.nl](http://convento.nl)

### **Klachten**

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent over de afhandeling, onze werkwijze in het algemeen of gebrekkige informatie met betrekking tot de wijze van dienstverlening, vragen wij u ons dit direct te laten weten. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Dit waarborgen wij middels een interne klachtenprocedure. U kunt een klachtenformulier invullen via onze site [Convento.nl](http://Convento.nl). Op verzoek wordt u kosteloos een exemplaar toegezonden.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u desgewenst een klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. U kunt pas bij het KIFID terecht nadat u ons van uw klacht op de hoogte heeft gesteld en wij deze niet tot uw tevredenheid hebben behandeld. Het KIFID is als volgt bereikbaar:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlener  
Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG  
Telefoon 0900-fklacht ofwel 0900-3552248  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

o.v.v. ons aansluitnummer 300.006341

### **Uw relatie met Convento Assurantiën**

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen. Daarbij hebben wij op een aantal punten uw hulp nodig. Wij vragen u het volgende:

1. Het is voor u van belang ons en de verzekeringsmaatschappij altijd de juiste en volledige gegevens te verstrekken. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, dan is het mogelijk dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden of wettelijke bepalingen de verzekeraar de schade niet of niet geheel vergoedt.
2. Het is voor onze advisering van groot belang dat u ons alle gegevens verstrekt over uw verzekeringen en voorzieningen. Indien u beschikt over verzekeringen en voorzieningen die niet via ons lopen, vragen wij u ons hiervan op de hoogte te stellen.
3. Bij relevante wijzigingen in uw bedrijf, in uw werknemersbestand of met betrekking tot de verzekerde zaken verwachten wij van u dat u dit bij wetenschap direct aan ons doorgeeft. Zo kunnen wij er bijvoorbeeld voor zorgen dat uw verzekeringen op de werkelijke situatie blijven aansluiten.
4. Bij relevante wijzigingen in uw persoonlijke situatie, zoals huwelijk, echtscheiding, geboorte en overlijden, die van belang kunnen zijn voor een via onze bemiddeling gesloten verzekering (bijvoorbeeld een levensverzekering of zorgverzekering) verwachten wij van u dat u dit bij wetenschap direct aan ons doorgeeft. Op deze wijze kunnen wij uw verzekeringen op een juiste manier aanpassen en beheren.
5. Ons uitgangspunt is dat wij namens u alle contracten met de verzekeraar onderhouden. Mocht er sprake zijn van eventuele rechtstreekse communicatie door of met de verzekeraar of andere
6. Indien u een overeenkomst van ons of de financiële instelling ontvangt te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.  
Indien mocht blijken dat u op een of meerdere punten in gebreke bent gebleven dan aanvaarden wij geen verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid voor fouten, nalatigheid en schade die daarvan het gevolg is of daaruit voortvloeit

### Beëindiging van onze relatie

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt hiervoor de verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te sluiten naar een adviseur van uw keuze.

Ook kunnen wij het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De administratieve afhandeling gebeurt door ons kantoor totdat een ander financiële dienstverlener deze overneemt of de polis wordt beëindigd.

### Wilt u van onze diensten gebruik maken

Wij hopen dat wij met dit document u voldoende inzicht te hebben kunnen geven over de onze dienstverlening, onze partners en over de kosten en mogelijkheden. Als u nog vragen hebt, horen wij dat natuurlijk graag. Wilt u van onze diensten gebruik maken, dan zullen wij de gemaakte afspraken die wij maken over de dienst(en) en beloningswijze schriftelijk vastleggen.

### Contactinformatie Convento Assurantiën

Postadres:  
Postbus 13291  
3507 LG UTRECHT

Bezoekadres:  
Edisonstraat 28  
3553 BT UTRECHT

Telefoon : 030-2733080  
Fax : 030-2763979  
E-mail : info@convento.nl  
Website : Convento.nl

### Bandbreedte van de tarieven

Onze dienstverlening bestaat uit advies en bemiddeling. Met behulp van dit document geven wij u inzicht in de kosten van onze dienstverlening. Ons kantoor werkt met de volgende tarieven, waarmee u de kosten van onze dienstverlening betaalt:

- Uurtarief
- Provisie (product gerelateerd tarief)
- Uurtarief én provisie

### Beloning op basis van uurtarief

Sommige van onze diensten verlenen wij op basis van uurtarieven (fee). Daarnaast betaalt u voor het product zelf een premie, rente of inleg. Onze tarieven staan vermeld in Tabel 1. In Tabel 2 staat de vergoeding van onze dienstverlening in combinatie met een advies weergegeven. In de tabel staat zowel een indicatie van het minimale als het maximale benodigde aantal uren als de daadwerkelijke kosten in euro's. De vermelde bedragen zijn exclusief 19% BTW.

Tabel 1: uurtarieven

Uurtarieven	Excl. BTW	Incl. BTW
Adviseur	€ 115,00	€ 136,85
Administratief medewerker	€ 52,-	€ 61,88
Vergoeding reizen inclusief reiskosten	50%	50%

Tabel 2: Inschatting aantal uren dienstverlening naar productsoort

**Product** Vergoeding in uren en absolute bedragen excl. BTW

	Minimum		Maximum	
	Uren	Min. in €	Uren	Max. in €
Levensverzekering	8	920	14	1610
Risicoanalyse Zakelijk	10	1150	30	3450
Risicoanalyse Particulier	4	460	16	1840
Pensioen Part.	8	920	16	1840
AOV	6	690	13	1495
Overlijdensrisico	3	345	7	805
Pensioen Zakelijk	10	1150	20	2300
Woonlasten/WW	3	345	7	805

### Beloning op basis van provisie (product gerelateerd tarief)

Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij (en) waar uw verzekering gesloten is een vergoeding in de vorm van provisie. Deze provisie is verdisconteerd in de premie die door de financiële instelling aan u in rekening wordt gebracht. De provisie vormt dus een onderdeel van de premie/maandlast die bij u in rekening wordt gebracht.

Zodra duidelijk is welk product u via ons kantoor gaat afsluiten, dus voordat u de offerte definitief ondertekent, zullen wij u het exacte, nominale bedrag aan vergoeding die wij voor het advies en de bemiddeling ontvangen aan u bekend maken. Om u nu al inzicht te geven in de kosten die u mogelijk gaat maken voor onze dienstverlening, treft u hierna een overzicht aan van wat wij minimaal en maximaal per productsoort aan beloning ontvangen.

Onze uiteindelijke, exacte vergoeding is o.a. afhankelijk van het type product, het premiebedrag of de koopsom en de looptijd van het product. Indien dit bedrag niet valt binnen de door ons opgegeven bandbreedte, dan zullen wij u hier vooraf tijdig op wijzen en de afwijking toelichten.

Wij ontvangen bij het afsluiten van het financiële product 70% van de genoemde bedragen. De resterende 30% ontvangen wij gedurende de looptijd van de overeenkomst of gedurende de eerste 5 of 10 jaar van de looptijd van de overeenkomst. Vanaf 2010 bedraagt dit percentage 60% en vanaf 2011 50%.

### Beëindiging van een contract wegens wanbetaling

Indien een door ons bemiddelde contract wordt beëindigd wegens wanbetaling, zullen wij bij u het evenredige deel welke wij moeten terugbetalen aan de verzekeraar c.q. geldverstrekker aan u doorbelasten, inclusief de eventuele daarmee gemaakte incassokosten

**Tabel 3:** vergoeding aan ons kantoor op basis van provisie (individuele producten)

Product	Kosten van onze dienstverlening	
	Min. in €	Max. in €
Beleggingsverzekeringen percentage x premie over € 1000,- premie per jaar, jaarlijkse doorlopende provisie of	0,00	€ 80
Beleggingsverzekeringen percentage x premie x duur over € 1000,- premie per jaar gedurende 25 jaar. afsluitprovisie (eenmalig, in maximaal 10 termijnen uit te keren, 70% bij aanvang.	0,00	€ 1.250
Euro en beleggingsverzekeringen tegen koopsom, minimale duur 10 jaar, koopsom € 10.000,- afsluitprovisie (eenmalig, in maximaal 10 termijnen uit te keren, 70% bij aanvang.	0,00	€ 700
Euroverzekeringen tegen premiebetaling verzekerd kapitaal € 100.000,- duur 10 jaar of langer, afsluitprovisie (eenmalig, in maximaal 10 termijnen uit te keren, 70% bij aanvang.	0,00	€ 1.500
Direct ingaande lijfrente (expiratie) koopsom € 10.000,- afsluitprovisie (eenmalig bij aanvang)	0,00	€ 1.500
Risicoverzekering duur 10 jaar premie € 1000,-. Afsluitprovisie uitgekeerd over 24 maanden, daarna maximaal 5% doorlopende vergoeding over de premie tot einddatum.	0,00	€ 1.750
Bancaire rekening (sparen en/of beleggen), saldo € 25.000,- jaarlijkse vergoeding	0,00	€ 195
Uitvaartverzekering, kapitaal € 5000,- afsluitprovisie (eenmalig bij aanvang)	0,00	€ 225
AOV, premie € 2000,- per jaar, jaarlijkse doorlopende vergoeding.	0,00	€ 350
Schadeverzekering premie € 150,- per jaar, jaarlijkse doorlopende vergoeding.		Variërend € 30- € 41,25