

Dienstverleningsdocument

Gabriël voor de Zaak



ALLES DE HEER HET HI
TEVERGEETS ZWOGEN



ALLEN TU DIE ROPINE HANGEN
IN ZONNE MARKEN
HIEREN DIE DIC
HIER SLAGEN MET
SPEELLEVING EN
LEUGENEN HI JELLEN
HIER EEN SCHEEN VAN GOD
HIER GREDENEN DI
HIER LEVEN EVAREN
PSALM 28:1-5

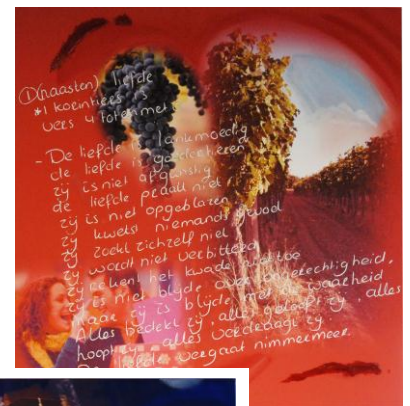


BEWONEN HET LAND EN LEEF EN VEILIG

VERTROUW OP DE HEER EN DOE HET GOEDE

VERTROUW OP DE HEER

HIJ ZAL JE GEVEN WAT JE HART VERLAN



Draasten liefde
#1 koenhees
wees 4 fofanmel

- De liefde is...
de liefde is...
ze is niet aflossing
de liefde peddel niet
ze is niet opgebouwd
ze weest niemand spvaal
ze zoekt zichzelf niet
ze weet niet veelbitter
ze waent het waad...
ze es niet blijde...
waad ze is blijde...
alles bedekt zy...
hoop... alles wegedadge zy
...weegaat nimmermeer.



DIE UW WERK
EEN DIENAAR VAN CHRISTUS
DIE VAN GANSE WERKE
WIL DREN WAT GOD VRAAGT

PROFESSIEEL
PROFESSIEEL
PROFESSIEEL



Inhoud

1 INLEIDING	2
2 ALGEMEEN	3
2.1 Kennismaking.....	3
2.2 Kwaliteit	3
2.3 Onze dienstverlening.....	4
3 PRODUCTEN EN DIENSTEN.....	5
3.1 Overzicht van de verschillende producten en diensten.....	5
3.1.1. Complete risico analyse.....	6
3.1.2. Gabriël Service Abonnement	6
3.1.3 Pensioenen	7
3.1.4 Financieringen	8
3.1.5 Advies voor ondernemers.....	8
3.1.6 Financiële rust voor uw medewerkers.....	9
3.1.7 Second opinion.....	9
3.2 Wat verwachten wij van u?	10
4. HOE WORDEN WIJ BELOOND	11
4.1 Vormen van beloning.....	11
4.2 Annulering.....	12
4.3 Beloning per dienst	12
4.4 Betaling.....	13
5. FINANCIËLE BRANCHE	14
5.1 Organisaties en instanties waar wij ons bij hebben aangesloten	14
5.2 Wat u kunt doen bij klachten	14
6 KANTOOR	16
6.1 Bereikbaarheid	16
6.2 Contactgegevens.....	16

1 INLEIDING

Wanneer u overweegt om uw financiële zaken toe te vertrouwen aan ons kantoor of als u dat misschien al gedaan hebt, kunt u er zeker van zijn dat uw financiële belangen bij ons in vertrouwde en deskundige handen zijn.

De opzet van ons kantoor is om bedrijven, stichtingen, kerkgenootschappen en andere organisaties eerlijk advies te geven over hun risicomanagement en zo wegwijs te maken in de verzekeringswereld. Bijbels rentmeesterschap is hierbij ons uitgangspunt. Het belang van de cliënt staat bij ons altijd voorop in onze aanbevelingen.

De volledige winst die wij maken schenken wij aan ideële doelen. Onder winst verstaan wij alle inkomsten minus de kosten en reserves die noodzakelijk zijn voor een gezonde bedrijfsvoering. Zo willen wij meebouwen aan Gods Koninkrijk en inhoud geven aan onze christelijke en maatschappelijke verantwoordelijkheid. Ook willen we door alle winst weg te geven een extra bewijs leveren dat onze klanten helpen echt centraal staat bij ons.

In dit dienstverleningsdocument treft u een beschrijving aan van onze dienstverlening en werkwijze. Wij geven u graag een goed overzicht van wat onze dienstverlening precies inhoudt, wat u van ons mag verwachten en wat wij van u verwachten.

Met de diensten die wij aanbieden willen wij u op een integere manier van dienst zijn en helpen. Wij willen op financieel gebied voor u klaar staan op de manier zoals Jezus ons oproept om dienstbaar aan elkaar te zijn. Door zo ons werk te doen willen wij God dienen en invulling geven aan de woorden uit Jakobus 2:18 'Ik zal u door mijn daden tonen dat ik geloof.'

2 ALGEMEEN

2.1 Kennismaking

Gabriël voor de Zaak is een christelijk financieel advieskantoor. Daarnaast zijn wij een tussenpersoon die bemiddelt tussen ú en de verzekeraar. Wij helpen u met het verzorgen van uw financiële producten zoals bijvoorbeeld uw verzekeringen of uw collectief pensioen. Wij inventariseren uw behoefte en adviseren u op een oprechte en mensgerichte wijze. We willen u beschermen tegen verzekerbare verliezen en daarnaast anderen helpen door een deel van de inkomsten te geven aan ideële doelen. Zo ontvangt u een betrouwbaar advies en kunt u tegelijk ook anderen helpen.

Wij willen in de financiële wereld uw metgezel zijn. Zoals in het Bijbelboek Prediker 4:9 ook staat: ‘je kunt beter met zijn tweeën dan alleen zijn, want -dat is zeker- samen zwoegen loont. Een stukje verder staat wat ons logo ook uitbeeldt: ‘Een drievoudig snoer wordt niet spoedig verbroken’. Prediker benadrukt het belang van samenwerking, waarbij hij trapsgewijs stelt dat het beter is met zijn tweeën te zijn dan alleen en dat een verbond van drie het allerbeste en het sterkste is. Dat is de reden dat wij deze tekst gebruiken als motto voor onze bedrijfsfilosofie. Wij willen nauw aansluiten bij de samenwerking tussen u en uw verzekeringsmaatschappijen of financiële instellingen en zo een hecht verband maken, dat niet door de grillen van de markt uit elkaar getrokken kan worden.



Ons kantoor kan voor u een objectieve analyse maken van alle financiële producten die er in de markt verkrijgbaar zijn. Uit het brede aanbod in de markt kiezen wij voor u een passende oplossing, waarbij uw wens de leidraad is. Daarbij kijken we naast de prijs en de voorwaarden ook naar de service, het gemak en de continuïteit.

Gabriël voor de Zaak is volledig onafhankelijk. Wij kunnen daardoor zaken doen met meer dan zestig financiële instellingen. Met geen enkele bank, verzekeringsmaatschappij of vermogensbeheerder zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen. Uw belang is ons belang.

2.2 Kwaliteit

Onze medewerkers

Onze ervaren adviseurs staan voor kwaliteit, integriteit en deskundigheid. Elk van onze adviseurs bezit van één of meerdere van onderstaande relevante diploma's en certificaten:

- Master in Financial Planning (MFP)
- Federatie Financieel Planner (FFP)
- Erkend Hypotheekadviseur
- Pensioen praktijk
- Assurantie B
- WFT Schade
- WFT Leven
- WFT Hypothecair krediet



- WFT Pensioen
- WFT Beleggen
- DSI Financieel Adviseur

Hierbij voldoen we royaal aan wat vanuit de wet van ons wordt verlangd. De adviseurs houden hun vakkennis op peil door permanente educatie en vakliteratuur. Regelmatig volgen wij ook trainingen om nieuwe producten in de markt goed te leren kennen.

2.3 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. Wij bieden verschillende diensten en producten aan. Voor al deze producten en diensten geldt dat wij u over het algemeen als volgt van dienst zijn:

- ⇒ Wij informeren u van te voren over de opzet van ons kantoor, onze werkwijze om tot een advies te komen en hoe wij worden beloond. Dit dienstverleningsdocument vormt daarbij een belangrijke schakel.
- ⇒ Wij inventariseren uw huidige situatie, uw wensen, -uw behoeften en uw mogelijkheden.
- ⇒ Wij analyseren of deze wensen en behoeften haalbaar en/of realistisch zijn.
- ⇒ Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs u deze wensen en behoeften kunt realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van de meer dan zestig financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken.
- ⇒ Wij bemiddelen tussen u en de financiële instelling(en) indien u een product wenst aan te kopen. Wij verzorgen en begeleiden uw aanvraag tot dat het product daadwerkelijk is aangeschaft.
- ⇒ Wij voeren het beheer en onderhoud na aanschaf van het financiële product; Wij administreren uw gegevens zodat wij u altijd informatie hierover kunnen verstrekken en ook uw vragen kunnen beantwoorden. Ook staan wij u bij wanneer u, wellicht op ons advies, veranderingen wilt aanbrengen in dit product. Bij verzekeringen helpen wij u bij de afhandeling van een schade. Bij (wets)wijzigingen die voor u van belang zijn benaderen wij u. Als er nieuwe mogelijkheden ontstaan waardoor er voordelen te behalen zijn laten wij u dat weten.

3 PRODUCTEN EN DIENSTEN

3.1 Overzicht van de verschillende producten en diensten

Voor alle producten en diensten die wij aanbieden wordt rekening gehouden met de huidige wetgeving en huidige sociale voorzieningen. Indien er in de toekomst wetswijzigingen plaatsvinden of overheidsvoorzieningen veranderen zullen wij onze uiterste best doen om u zo goed mogelijk hiervan op de hoogte te stellen en zo mogelijk een passend advies geven. Omdat wij geen invloed hebben hierop kunnen wij vanzelfsprekend niet aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen van wijzigingen in de wet en overheidsvoorzieningen. Hieronder geven wij een overzicht van de diensten die wij aanbieden.

3.1.1. Complete risico analyse

Met de complete risico analyse van Gabriël voor de Zaak willen we u helpen op het gebied van risico management en u hierin ontzorgen. In drie stappen worden de risico's die gelopen worden inzichtelijker, de voorzieningen passender en kan je financiële producten efficiënter inzetten en daarmee vaak ook goedkoper uit zijn.

De eerste stap is de inventarisatie van de wensen en situatie. In een persoonlijk gesprek van 1 tot 2 uur, waarin wij de onverdeelde aandacht voor u hebben, bespreken wij de risico's, voorzieningen en keuzes die erin gemaakt zijn. Vervolgens spitten we uw relevante stukken door om de inventarisatie compleet te krijgen.

In de tweede stap analyseren we de situatie. Wat zijn de risico's voor uw bedrijf of organisatie? Zijn de huidige voorzieningen goed afgestemd op uw specifieke situatie? Zijn de verzekeringsdekkingen nog actueel? Zijn de preventiemaatregelen in overeenstemming met de verzekeringseisen? Van de totale analyse maken we een verslag en bespreken wij met u.

In de derde stap adviseren wij hoe u het beste uw risico management kunt implementeren. We geven aanbevelingen hoe u met de risico's kunt omgaan, deze kunt reduceren en welke risico's u het beste kunt verzekeren. Daarbij geven wij advies welke verzekeringsproducten voor u het meest passend zijn kijkend naar de voorwaarden, prijs en gemak.

Concreet bieden wij u het volgende:

- We inventariseren en analyseren welke (verzekerbare) risico's er voor uw bedrijf zijn en de impact hiervan.
- We bespreken welke risico's wel of niet aanvaardbaar zijn.
- We maken een overzicht van de bestaande risico voorzieningen.
- De premies en relevante voorwaarden brengen we in beeld.
- We controleren of de huidige voorzieningen goed zijn afgestemd op uw specifieke situatie. Daar nemen we o.a. de daadwerkelijke werkzaamheden, vermelding van de juiste bedrijfsnamen en leveringsvoorwaarden in mee.
- We controleren of de preventiemaatregelen in overeenstemming zijn met de eisen van de gestelde clausules op jullie polissen.
- Controle of de taxatierapporten en certificaten nog up to date zijn.
- We analyseren of de huidige verzekeringen passen bij uw situatie, welke dekkingen actueel zijn en of aanpassingen wenselijk zijn.

- We geven u advies of u verzekeringspakket verbeterd kan worden in voorwaarden en/of premies.
- We maken een verslag van bovenstaande aspecten en geven daarbij aanbevelingen hoe zaken verbeterd kunnen worden.

3.1.2. Gabriël Service Abonnement

Wilt u garant staan voor financiële zekerheid voor de toekomst? Continu optimalisatie van uw verzekeringen? Daar hebben we een goedkope mogelijkheid voor middels het Gabriël Service Abonnement. Jaarlijks houden wij dan contact over uw financiële zaken. Zo vaak dat nodig is in uw situatie heeft u een persoonlijk gesprek met uw eigen adviseur, waarbij hij of zij de onverdeelde aandacht voor u heeft en alles opnieuw doorgesproken wordt. In de tussentijd benaderen wij u pro actief bij relevante (wets)wijzigingen en nieuwe voordelen die er te behalen zijn en kunt u met al uw financiële vragen bij ons terecht

Concreet bieden wij u het volgende:

- Ieder jaar is er een persoonlijk gesprek met uw eigen adviseur om het afgelopen jaar te evalueren en de verwachtingen voor het komende jaar te bespreken. In dit gesprek worden ook eventuele veranderingen binnen uw bedrijf besproken en zorgen wij ervoor dat de verzekeringsoplossingen indien nodig hierop worden aangepast. Eventuele nieuwe mogelijkheden om risico management te verbeteren worden besproken en de aandachtspunten van uw verzekeringen worden opgefrist. Van dit gesprek maken wij een verslag zodat u later ook rustig nog kunt nalezen wat er besproken is.
- Wij agenderen de geldigheid van uw taxatierapporten, alarmcertificaten, etc. Ruim voor het verstrijken van de geldigheid nemen wij met jullie hierover contact op.
- Wij benaderen u pro actief als er (wets)wijzigingen zijn die van invloed zijn op uw verzekeringsportefeuille of als er nieuwe mogelijkheden ontstaan waardoor er voordelen behaald kunnen worden.
- Voor al uw vragen over risicomanagement kunt u bij ons terecht en zullen met hoge prioriteit door ons worden behandeld.
- Bij aanvang, bij iedere wijziging van een te verzekeren object en in ieder geval één keer in de twee jaar of per contractvervaldatum bij langere contracten, bekijken wij opnieuw voor u waar de verzekering het beste ingekocht kan worden. We begeleiden het omzetten van de verzekeringen naar betere en /of voordeligere alternatieven.
- Als er iets heeft voorgedaan waardoor er een uitkering op de verzekering kan worden geclaimd begeleiden wij deze schademelding. Met onze ervaring hoe verzekeraars graag een schadeformulier ingevuld willen zien, denken wij mee in hoe de omschrijving van de schade het beste geformuleerd kan worden en welke stukken handig zijn om mee te sturen. We controleren de reactie van de verzekeraar en zullen bij (deels) onterechte afwijzing voor u strijden dat de verzekeraar toch voldoende uit gaat keren. Bij een schademelding met lange verwerkingstijd houden wij periodiek contact met de verzekeraar om de snelheid te bespoedigen. Minimaal iedere maand krijgt u van ons een update van de status.
- Al uw verzekeringen worden door ons geadministreerd. De polissen en andere informatie die de verzekeraar jullie opstuurt wordt door ons gecontroleerd. Onjuistheden laten we

aanpassen. De stukken worden door ons digitaal gearchiveerd, waardoor u ieder moment deze informatie bij ons op kunt vragen.

3.1.3 Pensioenen

Bij het aangaan, wijzigen of slim counteren van een pensioen voor de medewerkers kunnen wij u van dienst zijn. Onze werkwijze daarbij is dat we starten met het maken van een stappenplan van het totale traject. Hierin maken wij concrete afspraken wie wat doet en leggen we de tijdsplanning vast. Gedurende het traject bewaken wij deze planning en informeren wij de betrokken partijen periodiek over de voortgang.

In onze pensioenadvisering hechten wij waarde aan een gedegen inventarisatie van uw wensen en situatie om vervolgens te kunnen adviseren wat echt bij u passend is. Dat combineren we met de huidige mogelijkheden en marktomstandigheden, met o.a. sterk veranderende overlijdensrisicotarieven, kostenverlagingen, wijzigingen in de rente, uitspraken op gebied van gelijke behandeling en de risico's voor uw organisatie, bijvoorbeeld bij waardeoverdracht.

We starten met de inventarisatie van uw wensen en (financiële) situatie. Vervolgens kijken we of dit past binnen de meest recente fiscale en juridische mogelijkheden. Tijdens onze fiscale- en juridische analyse zullen wij ook alle benodigde stukken voor jullie screenen en hierin adviseren. Denk bijvoorbeeld aan het pensioenreglement en het stuk wat over pensioen gaat in uw arbeidsovereenkomsten. Eventuele wettelijke en/of fiscale omissies zullen wij met u bespreken.

Vervolgens starten we het onderzoek om de keuze te kunnen maken welk aanbod het meest passend is. Wij vragen hiervoor bij verschillende partijen offertes voor jullie op. Hierbij stellen wij, in samenwerking met u, de juiste vragen en plaatsen opmerkingen om volledige transparantie en inzichtelijkheid te garanderen. Alle kosten zullen wij benoemen en inzichtelijk maken. Op grond van onafhankelijke actuariële berekeningen kunnen wij de standpunten van partijen onderbouwen en analyseren. In onze analyse en onderhandelingen nemen we ook de exitbepalingen mee. De start is namelijk het moment om af te spreken hoe u bij het einde van de contractperiode op een goede manier weg zouden kunnen gaan; welke vrijheid u dan heeft en wat zij aan kosten inhouden als u de waarde dan wilt overdragen naar een andere pensioenuitvoerder. Ook de belangrijke verzekeringsvoorwaarden, zoals het uitlooprisico, nemen we hierin mee.

Als de keuze is gemaakt zullen wij de invoering van het pensioen begeleiden. Wij controleren of alle stukken correct zijn opgemaakt, volgens de gemaakte afspraken.

Aansluitend helpen wij in de communicatie naar de medewerkers. Wij kunnen starten met een presentatie voor alle medewerkers waarin we uitleg geven over het pensioen in het algemeen en de regeling die u heeft. Vervolgens kunnen we alle medewerkers individueel een persoonlijk gesprek aanbieden om uitleg te geven wat het pensioen voor hen betekent. Met iedere medewerker die hier interesse in heeft bespreken wij dan hun persoonlijke wensen en al hun financiële zaken. Met behulp van onze planningssoftware maken wij een helder overzicht voor hen waarmee duidelijk wordt hoe hun totale financiële situatie er straks uit gaat zien als zij de pensioenleeftijd bereiken of als zij voortijdig zouden komen te overlijden of arbeidsongeschikt zouden raken. Vanzelfsprekend kunnen alle vragen die de medewerkers hebben rondom het

pensioen besproken worden. Van dit adviesgesprek wordt een verslag gemaakt en iedere medewerker ontvangt per e-mail een persoonlijk financieel overzicht.

Hierna vindt het voortdurende beheer plaats. Voor alle vragen kunt u bij ons terecht. Indien gewenst kunnen ook alle medewerkers met vragen over hun pensioen met ons contact opnemen. Bij nieuwe medewerkers bieden wij aan dat wij hen uitleg geven over wat het pensioen voor hen persoonlijk betekent. Er kan dan door ons gelijk met hen besproken worden wat de gevolgen zijn als zij zouden willen kiezen voor waardeoverdracht.

Begin van ieder jaar verstrekken wij u een overzicht van de in rekening te brengen eigen bijdragen van de medewerkers voor het komende jaar, zodat dit niet later in het jaar nog gecorrigeerd hoeft te worden op de salarisstroken van de betreffende medewerkers.

Als er juridische of fiscale wijzigingen zijn wat van belang is voor uw pensioenregeling zullen wij u hiervoor benaderen.

3.1.4 Financieringen

Wilt u een nieuw bedrijfspand kopen of heeft u een flinke kapitaal injectie nodig voor uw uitbreidingsplannen? Dan helpen wij u graag bij de begeleiding en aanvraag van de financiering. Onze adviseurs kunnen u uitstekend helpen met het opstellen van een financieringsaanvraag. Vervolgens kunnen wij bemiddelen met contacten met uw plaatselijke bank of met één van de banken waar wij mee samenwerken. Banken zijn niet zo scheutig meer met het verlenen van kredieten en houden de hand op de knip. Door onze marktkennis en jarenlange ervaring weten wij exact hoe de bank een kredietaanvraag beoordeelt. Onze adviseurs weten van de hoed en de rand en begeleiden u tijdens het gehele financieringstraject.



3.1.5 Advies voor ondernemers

Als ondernemer is uw financiële situatie vaak complexer. In het inkomen is vaak meer fluctuatie, er zijn meer (fiscale) regels waar u rekening mee moet houden en de voorzieningen voor het pensioen, overlijden en arbeidsongeschiktheid moet u zelf regelen.

Wij kunnen u inzage en advies geven in deze complexe financiële situatie. Voor nu en in de toekomst. Indien het wenselijk is kunnen wij u adviseren over financiële producten om uw (toekomstige) inkomsten veilig te stellen dan wel te doen toenemen. Zowel bij pensioen in eigen beheer als wanneer u uw pensioen wilt onderbrengen bij een verzekeraar. Ook de continuïteit van uw onderneming bij arbeidsongeschiktheid of overlijden en de financiële gevolgen die dat voor uw eventuele gezinsleden heeft nemen wij mee in onze analyse. We kunnen dan samen met u kijken of er mogelijke hiaten zijn en daarvoor vervolgens een oplossing zoeken.

Ook kunnen wij een financieel plan op maat voor u maken. Een persoonlijke financieel plan kan u helpen bij het inzichtelijk maken van uw totale financiële situatie. Hierbij nemen wij in de analyse alle bestaande levensverzekeringen, financieringen, spaar- en beleggingsplannen en pensioenvoorzieningen mee en wij adviseren of u hiermee uw doelstellingen kunt realiseren, of er alternatieven voor handen zijn of dat er wellicht aanvullende voorzieningen benodigd zijn. Wij zorgen er bovendien voor dat u de verschillende (fiscale) voordelen goed benut. Uw belang staat voorop wanneer wij een financieel plan voor u schrijven.



Voor advies over hoe u uw vermogen als een zo goed mogelijk rentmeester beheert kunt u ook bij ons terecht.

3.1.6 Financiële rust voor uw medewerkers

Volgens het Nibud loopt ongeveer één op de tien huishoudens in Nederland een risico op een problematische schuld. En zo'n 5% van alle huishoudens heeft op dit moment te maken met problematische schulden. In vergelijking met 2009 zijn de huishoudens met een risico op problematische schulden hoger opgeleid, hebben ze vaker een baan, een hoger inkomen en ze wonen vaker in een koophuis. De stijging is vooral te danken aan meer roodstand, creditcardschulden en meer dan drie soorten achterstallige rekeningen. Financiële onrust maakt dat mensen minder effectief kunnen werken en zich vaker ziekmelden. Het voorkomen dat uw medewerkers in problematische schulden komen levert u daarom veel op. Wij kunnen u daarbij helpen door uw medewerkers vroegtijdig inzicht te bieden in de integrale financiële situatie en hen te adviseren hoe je je financiën zo optimaal mogelijk inzet. Voor mensen die het al goed op orde hebben betekend dit vaak tips waar nog financiële voordelen te behalen zijn en voor de mensen die het nodig hebben brengen we de zaken op orde. Geld maakt niet gelukkig, maar grip op geld wel!

Ook kunnen wij u werk uit handen nemen en daarmee tijd en geld voor u besparen en financiële extra's bieden voor uw medewerkers. Denk daarbij aan collectieve korting op verzekeringen. Wij kunnen de uitleg over allerlei financiële zaken voor onze rekening nemen en uw medewerkers optimaal informeren. Of wat dacht u van een inloopspreekuur voor uw medewerkers? Eén van onze adviseurs kan een dagdeel in uw organisatie aanwezig zijn voor het beantwoorden van allerlei financiële vragen van uw medewerkers. Onze hulp kunt u ook inzetten bij ontslagprocedures. U kunt uw medewerker onze hulp aanbieden bij bijvoorbeeld goudenhanddrukprocedures. Het is ook mogelijk om ons een workshop of cursus te laten geven aan uw medewerkers over Bijbels omgaan met je geld. Samen met u zorgen wij voor maatwerk voor uw medewerkers en u biedt uw medewerkers hierbij een aantal mooie secundaire arbeidsvoorwaarden.

3.1.7 Second opinion

Heeft u ergens anders al financieel advies gevraagd of financiële producten afgesloten maar wilt u weten of u wel het juiste advies heeft gekregen? Onze second opinion is hier bij uitstek geschikt

voor. Wij kijken naar het advies wat u heeft gekregen en/of naar de producten die u heeft afgesloten. Na de second opinion weet u of u met een gerust hart het eerder gekregen advies kunt opvolgen of dat u beter nog het één en ander kunt laten aanpassen.

3.2 Wat verwachten wij van u?

U mag van ons terecht een hoge kwaliteit van de dienstverlening eisen, echter wij verwachten ook iets van u.

Wij vragen van u dat u ons correct en volledig informeert. Wanneer u bepaalde gevraagde gegevens niet of niet juist invult, kan dit consequenties hebben voor de dekking en dus de eventuele (schade-)uitkering van de betreffende voorziening. Wij kunnen u alleen goed helpen als wij inzicht hebben in uw totale situatie. Als u verzekeringen elders heeft lopen hebben wij deze gegevens nodig om te voorkomen dat bepaalde risico's onverzekerd zijn of misschien dubbel verzekerd zijn. Wij kunnen in sommige situaties met u inventarisatieformulieren invullen om een juiste beeldvorming te krijgen over bepaalde situaties.

Om u goed van dienst te blijven zijn is het van belang dat u ons informeert bij wijzigingen in uw situatie. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om wijzigingen van de activiteiten, de rechtsvorm, fusie, reorganisatie, enzovoorts.



Wij vragen u om de van ons of van de financiële instellingen ontvangen stukken, zoals offertes, polissen en contracten, te controleren op juistheid en indien er zaken niet juist zijn of indien u hieraan twijfelt dit aan ons te melden.

4. HOE WORDEN WIJ BELOOND

4.1 Vormen van beloning

Naast de voldoening u optimaal geholpen te hebben, bestaat onze materiële vergoeding uit een bedrag dat wij bij onze klanten in rekening brengen of ontvangen van de financiële instelling. U leest in het overzicht van onze diensten wat onze gangbare beloning per dienst is. Voor het eerste gesprek nemen wij de kosten voor onze rekening. Wanneer er vervolgens verder kosten gemaakt worden, kunnen wij globaal op de volgende manieren beloond worden:

1. Uurtarief

Het is mogelijk om tegen een uurtarief diensten van Gabriël voor de Zaak af te nemen. Desgewenst maken wij vooraf een inschatting van de kosten die een opdracht met zich meebrengt. Worden er naar aanleiding van het advies producten afgesloten dan wordt de eventuele provisie voor zover mogelijk verrekend met het uurtarief. Uiteraard krijgt u een factuur waarop alles staat gespecificeerd. Wij hanteren een uurtarief van €150 voor adviseurs en €90 voor binnendienstmedewerkers.

2. Vaste Vergoeding

Met een vaste vergoeding bedoelen wij een bedrag dat vooraf is vastgesteld voor een bepaalde dienst of traject. Hierbij hebben wij een schatting gemaakt van het aantal uren dat wij verwachten nodig te hebben. U weet dan vooraf waar u aan toe bent en wat de kosten zijn. De eventuele meerkosten die zich voordoen en die betrekking hebben op de dienst of traject waarvoor de vaste vergoeding is afgesproken, zijn in dit geval voor onze rekening. Hierdoor hoeft u niet bang te zijn voor extra kosten en kunt u gerust al uw vragen daarover blijven stellen.

3. Provisie

Voor sommige verzekeringen die u via ons afsluit kunnen wij provisie ontvangen. Provisie is een inkomstenbron die wij van financiële instellingen waarmee wij samenwerken kunnen ontvangen voor onze bemiddeling, het onderhoud en beheer van uw verzekeringen. Deze provisie is meestal een percentage van de premie en is verrekend in de premie die u als klant betaalt. Pas als u een verzekering of andere financiële voorziening bij ons afsluit, betaalt u met de premie een vergoeding voor onze diensten. Als u ons rechtstreeks betaalt voor onze diensten dan zullen wij afstand doen van deze provisie en wordt de premie voor u lager.

4. Gabriël Service Abonnement

Met het Gabriël Service Abonnement kunt u voor een vast periodiek bedrag doorlopend van al onze diensten gebruik maken. Hiermee kunnen wij u helpen met uw zaken op het gebied van risico management en u hierin ontzorgen. Dag in, dag uit. Met het Gabriël Service Abonnement bent u voortdurend verzekerd van goede zorg hiervoor. U koopt hiermee zekerheid over passende producten en financieel advies.

5. Reiskostenvergoeding

Voor alle afspraken die na het eerste kennismakingsgesprek bij u op kantoor plaats vinden, rekenen wij een reiskostenvergoeding van € 0,50 per kilometer. Hierbij gaan wij uit van de afstand vanaf ons kantoor of vanaf het woonadres van uw adviseur, wij kijken naar de meest gunstige situatie voor u. Betaalt u een vaste vergoeding of maakt u gebruik van het Gabriël Service Abonnement, dan zijn de reiskosten daar al in meegenomen.

6. Incassokosten

Voor maandelijkse betalingen die wij automatisch incasseren of een partij aan wie we de incasso uitbesteden rekenen we € 1,- incassokosten per maand. Bij maandelijkse betaling middels een factuur geldt een toeslag van € 5,- per maand.

4.2 Annulering

Als u ons opdracht hebt gegeven tot inventarisatie, het geven van advies of het afsluiten van een financiële voorziening dan mag van ons verwachten dat wij er de benodigde tijd in steken om ervoor te zorgen dat alles goed verloopt. Wordt de door u verstrekte opdracht echter door u ingetrokken dan brengen wij de tot dan gemaakte kosten voor de door ons verrichte werkzaamheden bij u in rekening. U betaalt ons dan op basis van een ingeschat aantal bestede uren volgens ons uurtarief, of wij spreken van te voren een vast annuleringsbedrag met u af.

4.3 Beloning per dienst

Wanneer u met een adviseur van ons een afspraak maakt dan zijn er aan dit eerste kennismakingsgesprek geen kosten verbonden. Tijdens dat eerste gesprek vertellen wij u meer over onze mogelijkheden en wat wij voor u kunnen doen. In het volgende overzicht geven wij globaal aan wat voor u de eventuele vervolgcosten zijn en hoe hoog onze vergoeding is wanneer wij u na het kennismakingsgesprek verder helpen met het verzorgen van uw financiële zaken.

Hoe leest u het overzicht?

1^e kolom: overzicht van veel voorkomende producten en diensten die wij aanbieden.

2^e kolom: welke diensten wij verrichten voor het betreffende product.

3^e kolom: aantal aanbieders waarmee wij voor het betreffende product dat ermee samenhangt samenwerken.

4^e kolom: indicatie van onze vergoeding als wij betaald worden via provisie.

5^e kolom: indicatie van onze vergoeding bij rechtstreekse betaling.

<i>Dienst</i>	<i>Aard van onze dienst</i>	<i>Reikwijdte (circa)</i>	<i>Vergoeding via aanbieder/ provisie</i>	<i>Vergoeding via cliënt / declaratie</i>
Complete risico-analyse: Inventarisatie van uw wensen & prioriteiten, in kaart brengen van uw huidige situatie en persoonlijk advies hoe zaken geoptimaliseerd kunnen worden.	inventariseren analyseren adviseren	Circa 50	Nvt	Uurtarief of vast bedrag waarvan de hoogte afhankelijk is van de grootte en complexiteit van het bedrijf of organisatie
Gabriël Service Abonnement	analyseren adviseren nazorg	Circa 50	Tussen de 10 % en 27,5 % van de premie die u betaalt aan de maatschappij.	Uurtarief of vast bedrag waarvan de hoogte afhankelijk is van de grootte en complexiteit van het bedrijf of organisatie

			(vaak is deze provisie optie minder gunstig voor u)	
Pensioen	inventariseren analyseren adviseren bemiddelen nazorg	Circa 25	Niet mogelijk	Uurtarief of vast bedrag waarvan de hoogte afhankelijk is van de grootte en complexiteit van het bedrijf of organisatie
Financieringen	inventariseren analyseren adviseren bemiddelen nazorg	Circa 10	Niet mogelijk	Uurtarief of vast bedrag waarvan de hoogte afhankelijk is van de vraag en situatie
Advies voor ondernemers	inventariseren analyseren adviseren	Circa 60	Niet mogelijk	Uurtarief of vast bedrag waarvan de hoogte afhankelijk is van de vraag en situatie
Beleggingsadvies	inventariseren analyseren adviseren	Circa 20	0,2 - 1 % van het vermogen	Uurtarief of een percentage van het vermogen
Financiële rust voor uw medewerkers		Circa 60	Nvt	Uurtarief of vast bedrag waarvan de hoogte afhankelijk is van de vraag en situatie
Advies en bemiddeling van verzekeringen	inventariseren analyseren adviseren bemiddelen nazorg	Circa 50	Tussen de 10 % en 27,5 % van de premie die u betaalt aan de maatschappij.	Uurtarief of vast bedrag waarvan de hoogte afhankelijk is van de grootte en complexiteit van het bedrijf of organisatie
Second Opinion	inventariseren analyseren adviseren	Nvt	Nvt	Uurtarief of vast bedrag waarvan de hoogte afhankelijk is van de vraag en situatie

4.4 Betaling

Betaalt u onze vergoeding op basis van een uurtarief, een vast tarief of een abonnement dan krijgt u in de regel een factuur van ons of incasseren wij het bedrag van uw rekening als u ons daar toestemming voor heeft gegeven. Bij betaling op provisiebasis zult u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij betalen.

Voor de werkzaamheden die te maken hebben met consultancy er is 21 % BTW verschuldigd. Voor advies en begeleiding van de verzekeringen geldt of 21 % assurantiebelaasting of is dit vrijgesteld van belasting. Dat verschilt per verzekeringsproduct. Onze tarieven zijn exclusief BTW of assurantiebelaasting.

5. FINANCIËLE BRANCHE

5.1 Organisaties en instanties waar wij ons bij hebben aangesloten

Gabriël voor de Zaak is onderdeel van Gabriël Financiële Bescherming BV. Zij is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering en is ingeschreven bij de kamer van koophandel onder nummer 18061412. Verder is zij aangesloten bij diverse organisaties en instanties. Deze bieden u een waarborg voor deskundige, integere en betrouwbare advisering.

Autoriteit Financiële Markten

De Wet Financieel Toezicht stelt hoge eisen op het gebied van vakbekwaamheid, integriteit, financiële betrouwbaarheid en transparantie. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de wetgever toezicht op alle financiële dienstverleners in Nederland. Gabriël is geregistreerd bij de AFM onder nummer 12005610. De AFM houdt een register bij van alle vergunninghouders. Deze is in te zien via www.afm.nl.

De AFM heeft ons kantoor een vergunning gegeven voor de volgende gebieden:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Pensioenverzekeringen
- Premiepensioenvorderingen
- Hypothecair krediet
- Consumptief krediet
- Elektronisch geld
- Spaarrekeningen
- Betaalrekeningen
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

Serviceproviders

In een aantal gevallen werken wij samen met serviceproviders. Dit zijn bedrijven die een schakel zijn tussen ons als intermediair en banken en verzekeraars. Deze serviceproviders worden meestal betaald door de financiële instellingen. Indien er kosten van toepassing zijn worden deze aan u doorbelast. Wij zullen dit dan altijd van te voren aan u kenbaar maken.

Beroepsorganisaties

Diverse medewerkers van ons kantoor zijn door hun diploma's aangesloten bij beroepsorganisaties zoals de Stichting Erkend Hypotheekadviseur en de Federatie Financieel Planners. Door het lidmaatschap van deze organisaties zijn onze adviseurs altijd op de hoogte van de ontwikkelingen in hun vakgebied waardoor de kwaliteit van het advies hoogstaand is en blijft.

5.2 Wat u kunt doen bij klachten

Wij doen er alles aan om u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. Meestal kunnen we dit snel oplossen. Indien u echter toch een klacht heeft dan verzoeken wij u, ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Wij behandelen uw klacht vervolgens via onze interne klachtenprocedure met als

enige doel om samen met u tot een oplossing te komen. Wilt u nadere informatie over onze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Uiteraard proberen wij samen met u tot een oplossing te komen. Mochten wij daar echter toch niet in slagen en vindt u dat uw klacht niet afdoende is afgehandeld dan kunt u uw klacht voorleggen aan het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), waarbij wij zijn aangesloten. Ons aansluitnummer is: 20009872. Meer informatie over de taak en werkwijze van het klachteninstituut vindt u via de website: www.kifid.nl. De adresgegevens zijn:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
telefoon: 070-333 8 999
Internet: www.kifid.nl

Stichting Erkenningsregeling Erkend Hypotheekadviseur (SEH)

Bij klachten met betrekking tot de dienstverlening door een SEH-erkend hypotheekadviseur kunt u terecht bij de Geschillencommissie Beroepscode Erkend Hypotheekadviseurs. De adresgegevens hiervan zijn:

Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs
Postbus 1321
1000 BH Amsterdam
telefoon: 020-4289573
fax: 020-4289574
e-mail: bureau@seh.nl

Commissie van Toezicht van FFP

Bij klachten met betrekking tot financiële planning door een gecertificeerd financieel planner kunt u terecht bij De Commissie van Toezicht van de FFP. De commissie ziet toe op de naleving van de Gedragscode en behandelt in dat kader geschillen en klachten. De adresgegevens hiervan zijn:

De Commissie van Toezicht van de FFP
Postbus 12
3740 AA Baarn
Tel: 035-5427507
Fax: 035-5427607

6 KANTOOR

6.1 Bereikbaarheid

Wilt u advies over uw risicomanagement of financiële zaken zoals uw pensioen? Of heeft u vragen over andere financiële diensten? Vraag het ons, want wij staan voor u klaar en zijn u graag van dienst. Stuur een e-mail naar info@gabrielz.nl of bel naar ons kantoor telefoonnummer: 033-4572500. Wij zijn telefonisch bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 08:30-17:00. Buiten kantooruren kunt ons een e-mail sturen.

6.2 Contactgegevens

Gabriël voor de Zaak
Zielhorsterweg 71
3813 ZX Amersfoort
Postbus 1381
3800 BJ Amersfoort
Telefoon: 033-4572500
Fax: 033-4551445
info@gabrielz.nl
WWW.GABRIELZ.NL

