

1. Algemeen

Provide Advies B.V. 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 daarom aan een goede voorlichting. In dit Diensterleningsdocument vindt u informatie over onze dienstverlening en de voorwaarden waaronder wij diensten verlenen. Zo weet u wat u van ons mag verwachten.

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen van ons kantoor of om een bepaald financieel product te sluiten.

2. Provide Advies B.V.

Hoewel Provide Advies BV pas in 2012 is opgericht, gaat de geschiedenis van ons moederbedrijf ver terug en zijn we al een eeuw actief als onafhankelijk en ongebonden assuratiekantoor in Nederland. Als onderdeel van Kettlitz Wulfse Holding B.V. zijn wij op geen enkele wijze gebonden aan verzekeringsmaatschappijen of andere aanbieders van financiële producten en diensten. Dat betekent dat wij u in alle vrijheid kunnen adviseren.

Wij adviseren over en bemiddelen in veel op de Nederlandse markt gangbare verzekeringsvormen. Daarbij richten wij ons op de particuliere en zakelijke schademarkt. Wij kunnen u een breed advies geven op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Samen met u inventariseren wij de omstandigheden waarmee u te maken hebt. Vervolgens gaan wij (met u) na welke risico's verzekerd kunnen worden. Hierbij geven wij adviezen welke verzekeringen of andere financiële producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.

Naast advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen of instellingen waar de verzekeringen of financiële producten worden ondergebracht.

3. Reikwijdte advisering en bemiddeling

Wij kunnen u adviseren en voor u bemiddelen op het gebied van:

- Schadeverzekeringen: verzekeringen waarmee u bezit of vermogen beschermt, zoals autoverzekeringen, woonhuis-, gebouwen- en inventarisverzekeringen, bedrijfsschade-verzekeringen, CAR-verzekeringen, rechtsbijstandverzekeringen, reisverzekeringen en dergelijke.
- Aansprakelijkheidsverzekeringen: verzekeringen waarmee u vermogen beschermt tegen aanspraken van derden, zoals de aansprakelijkheidsverzekering particulieren of bedrijven, de beroepsaansprakelijkheidsverzekering en de aansprakelijkheidsverzekering voor bestuurders en commissarissen.
- Zorg- en inkomensverzekeringen: verzekeringen waarmee u gezondheid of inkomen beschermt, zoals ziektekostenverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, ziekteverzuimverzekeringen en WIA-gerelateerde verzekeringen.

Wat doen wij niet:

- Levensverzekeringen en bancaire producten: pensioenen, lijfrentes en overige verzekeringen op leven of overlijden alsmede al dan niet om fiscale redenen geblokkeerde rekeningen bij erkende Nederlandse bankinstellingen met als doel het sparen voor of uitkeren ten behoeve van een ouderdags-voorziening, dan wel het opbouwen van vermogen voor diverse doeleinden (zoals studie, aflossing (hypothecaire) lening e.a.). Gezien de complexiteit zullen wij voor het afsluiten, adviseren en bemiddelen van deze verzekering in het vervolg een beroep doen op ons zusterbedrijf Kettlitz Wulfse Verzekeringen B.V. te Nieuwegein. Zij zijn volledig geëquipeerd voor het adviseren van u.

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

- Een analyse van uw situatie.
- Een hierop afgestemd advies.
- Eventueel inpassen van bestaande voorzieningen en verzekeringen in onze dienstverlening.
- Bemiddeling bij het afsluiten van verzekeringen of andere financiële producten die voortvloeien uit het advies.
- Begeleiding bij aanspraken en claims op uw verzekeringen.

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.

4. Onze principes

Directie en medewerkers van Provide Advies houden zich in hun dagelijkse handelen aan de volgende uitgangspunten:

- Wij laten ons bij ons handelen leiden door de belangen van de relatie voor wie wij optreden.
- In de adviezen aan onze cliënten houden wij rekening met de wensen en bijzondere omstandigheden van de relatie.
- Indien een constructie naar ons oordeel in strijd is met de belangen van onze cliënten wensen wij hier niet aan mee te werken, ook niet bij vrijwaring voor eventuele (juridische) gevolgen.
- Alle gegevens van cliënten worden als strikt vertrouwelijk beschouwd en aldus behandeld. Informatie over en van cliënten wordt door ons alleen gebruikt wanneer dit past in de behartiging van de belangen die de cliënt ons heeft toevertrouwd. Onze verwerking van persoonsgegevens is aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens.
- Wij werken niet mee aan het bewust geven van onjuiste of onvolledige informatie aan financiële instellingen bij het aangaan van de verzekering, tijdens de looptijd van de verzekering of indien een beroep op de verzekering wordt gedaan.

5. 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.

Aan ons kantoor is een vergunning verleend onder nummer 12004471.

Deze vergunning geldt voor de volgende gebieden:

- Schadeverzekeringen (bemiddelen en optreden als gevolmachtigd agent).
- Levensverzekeringen (bemiddelen);
- Spaarrekeningen (bemiddelen).

Ons kantoor is aangesloten bij de NVGA (Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven).

Onze assurantieadviseurs zijn goed opgeleid en onderhouden hun kennis via permanente educatie. Wij besteden daarnaast veel aandacht aan opleiding.

Ons bedrijf beschikt over een adequate beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

6. Onze relatie met verzekeraars

Wij zijn een ongebonden en onpartijdige bemiddelaar. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid producten van een groot aantal verzekeraars kunnen adviseren. In onze advisering betrekken wij financiële producten van meerdere verzekeraars. Een objectieve analyse in de zin van de Wft verrichten wij uitsluitend op basis van schriftelijke opdracht.

De aandelen van ons bedrijf zijn geheel in eigendom van de directie. Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeraar, heeft zeggenschap in onze onderneming.

Onze zusteronderneming PROVIDE Verzekeringen B.V. beschikt over volmachten van meerdere verzekeringsmaatschappijen. Daarmee kan PROVIDE Verzekeringen zelfstandig namens deze verzekeraars nieuwe verzekeringen accepteren en schades afwikkelen. Op onze website en in het AFM-register kunt u zien voor welke verzekeraars PROVIDE Verzekeringen als gevolmachtigd agent optreedt.

Goede verzekeringsvoorwaarden, een marktconforme premie en waar nodig maatwerk. Dat zien wij als belangrijke elementen van de verzekeringsoplossingen die wij adviseren, in combinatie met kwaliteit en service op het gebied van polisadministratie en snelle schadeafhandeling. Met PROVIDE Verzekeringen kunnen we dat allemaal prima voor u regelen. Daarom brengen wij uw verzekeringen veelal onder in ons volmachtbedrijf als dat voor u passend is.

7. Onze inkomsten

Voor onze dienstverlening worden wij op verschillende manieren beloond. Wij kennen beloning op basis van provisie, uurtarief, vaste fee en abonnement. Combinaties van deze beloningsvormen zijn ook mogelijk.

In de Bijlage Beloning bij dit document wordt onze beloning uitgebreid toegelicht.

8. Onze dienstverlening in complexe financiële producten

Indien u van onze diensten gebruik maakt met betrekking tot levensverzekeringen, pensioenverzekeringen, lijfrentes, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen of andere complexe financiële producten maken wij met u concrete afspraken over onze dienstverlening en de wijze waarop en de vorm waarin wij daarvoor worden beloond. U ontvangt daartoe een gespecificeerd overzicht op basis van de uitgangspunten zoals opgenomen in de Bijlage Beloning.

9. U en Provide Advies

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

- 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.
- 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.
- Bij relevante wijzigingen in (de activiteiten van) uw bedrijf, in uw werknemers-bestand of met betrekking tot de verzekerde zaken verwachten wij van u dat u dit zo spoedig mogelijk aan ons doorgeeft. Zo kunnen wij er bijvoorbeeld voor zorgen dat uw verzekeringen op de werkelijke situatie blijven aansluiten.
- 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 (zoals een lijfrente of zorgverzekering) verwachten wij van u dat u dit zo spoedig mogelijk aan ons doorgeeft. Op deze wijze kunnen wij uw privé gesloten verzekeringen op een juiste wijze aanpassen en beheren.
- Ons uitgangspunt is dat wij namens u alle contacten met de verzekeraar onderhouden. Mocht er sprake zijn van eventuele rechtstreekse communicatie door of met de verzekeraar of andere financiële instelling dan vragen wij u ons daarvan direct op de hoogte te stellen.
- Wij vragen u de gegevens in de documenten die u van ons ontvangt te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Indien mocht blijken dat u op een of meer van bovenstaande punten in gebreke bent gebleven dan aanvaarden wij geen verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid voor fouten, nalatigheid en schade die daarvan het gevolg zijn of daaruit voortvloeien.

10. Premiebetaling

In een groot aantal gevallen zullen wij de door u verschuldigde premie namens de verzekeringsmaatschappij incasseren. Het kan ook voorkomen dat de premie door de verzekeringsmaatschappij zelf wordt geïncasseerd. Betaling aan ons kan uitsluitend via automatische incasso door ons (vaak verplicht) of per acceptgiro. Als u eenmaal uw premie aan ons hebt betaald, zorgen wij voor betaling aan de verzekeraar.

Premies worden in principe per periode vooraf betaald. In overleg met u stellen wij de periode vast: per jaar, per half jaar, per kwartaal of per maand. Het komt vaak voor dat er kosten zijn verbonden aan periodieke premiebetaling voor periodes korter dan een jaar. In dat geval wordt u daarover vooraf ingelicht.

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 aan 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.

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

11. 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 boeken naar een adviseur van uw keuze. Indien dit voor de betreffende verzekering mogelijk is, zullen wij hieraan onze medewerking verlenen.

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 totdat een ander financiële dienstverlener deze overneemt of de polis wordt beëindigd.

12. Klachten

Als u een klacht hebt over onze dienstverlening verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Alle klachten worden door de directie behandeld.

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

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257, 2509 AG Den Haag

Tel. (070) 333 89 60, Website: www.kifid.nl

U kunt zich tevens tot de bevoegde Burgerlijke Rechter wenden.

13. Zusterbedrijven

Provide Advies B.V. maakt samen met een aantal andere financieel dienstverleners onderdeel uit van de Kettlitz Wulfse Holding B.V. Het betreft Kettlitz Wulfse Verzekeringen B.V., Kettlitz Wulfse Volmachten B.V., Kettlitz Wulfse Consultancy B.V. en PROVIDE Verzekeringen B.V.

Het is mogelijk dat onderdelen van de overeengekomen dienstverlening door een of meer van deze dienstverleners wordt uitgevoerd, vanzelfsprekend onder onze eindverantwoordelijkheid.

14. Aansprakelijkheid

Onze aansprakelijkheid voor beroepsfouten is beperkt tot het bedrag dat wij met betrekking tot de dienstverlening in het kader waarvan de beroepsfout werd gemaakt aan provisie hebben ontvangen en/of aan u hebben gefactureerd. In geen geval aanvaarden wij aansprakelijkheid voor schade boven hetgeen ter zake door onze beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar wordt uitgekeerd.

15. Contact Provide Advies

Provide Advies B.V.

Postbus 363 – 2400 AJ ALPHEN AAN DEN RIJN

Henry Dunantweg 42 – 2402 NR ALPHEN AAN DEN RIJN

Telefoon 0172-477 177

Telefax 0172-470 280

E-mail info@provideadvies.nl

Website www.provideadvies.nl

WFT-vergunning 12004471

Kamer van Koophandel 28107776

Wij zijn op werkdagen geopend van 8.30 tot 12.30 uur en van 13.30 tot 17.00 uur.

Bijlage Beloning

Beloningsvormen

Provide Advies kent de volgende beloningsvormen.

1. Beloning op basis van provisie

Beloning op basis van provisie is in beginsel de standaardbeloningsvorm voor alle schadeverzekeringen en ziektekostenverzekeringen. Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering gesloten is een vergoeding die onderdeel vormt van de premie(s), het bedrag aan maandlasten, de koopsom of het bedrag aan kosten die aan u in rekening wordt gebracht. Indien het financiële product niet via onze bemiddeling tot stand komt ontvangen wij geen provisie en bent u ons niets verschuldigd, tenzij wij daarover vooraf schriftelijke afspraken hebben gemaakt. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u door ons rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf. De hoogte van de provisie kan per product en per aanbieder verschillen.

2. 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. Op het moment dat meerwerk ontstaat ter grootte van 25% of meer van de afgegeven schatting stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties. Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten. Tot slot specificeren wij onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

3. Beloning op basis van een vaste fee

Sommige van onze diensten verlenen wij op basis van een vaste fee. De hoogte van de vaste fee is niet afhankelijk van het financiële product dat u via ons sluit. U bent altijd de vaste fee verschuldigd, ook als u uiteindelijk geen product via ons afsluit. Voordat wij aan een opdracht beginnen leggen wij de inhoud van de dienstverlening en de hoogte van de vaste fee schriftelijk vast. Zonder schriftelijke voorafgaande bevestiging is er nimmer sprake van dienstverlening op basis van een vaste fee. Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten.

4. 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. Wij zijn gerechtigd de voor onze dienstverlening vastgestelde uur- en abonnementsstarieven jaarlijks op 1 januari aan te passen aan de stijging van de CBS-Loonindex.