

Dienstverleningsdocument

Wat kunt u van Claarensteyn Consulting Group (CCG) verwachten?

CCG staat voor een persoonlijk en onafhankelijk advies. Wij werken samen met de belangrijkste verzekeraars, beursmakelaars en pensioenbureau's in Nederland en gaan voor u op zoek naar de beste financiële aanbieding en advies.

Uw advies wordt uitgevoerd door een gecertificeerde verzekerings- en pensioenadviseur. U kunt bij ons terecht voor alle vragen op het gebied van risicomanagement, verzekeringen, bancaire spaar- en pensioenoplossingen, pensioenadvies & actuariële berekeningen. Tevens helpen wij u graag bij het inzichtelijk maken van uw inkomen en vermogen (financiële planning) voor nu en in de toekomst. Ook directeur-groootaandeelhouders en werkgevers kunnen bij ons terecht voor een pensioenoplossing op maat.

Zo gaat CCG te werk

1. Inventariseren van uw persoonlijke of specifieke (financiële) situatie (zakelijk of privé), uw wensen en doelstellingen. Dit gebeurt met behulp van het opstellen van een klantprofiel, een kennis & ervaringsanalyse, inventarisatielijsten. Daarnaast wordt bij een pensioenadvies standaard een betaalbaarheidsanalyse en een BPF-toets uitgevoerd. al deze onderdelen zijn verplicht vanuit de Wet Financieel Toezicht.
 2. Analyseren van de verkregen informatie in relatie tot uw specifieke vraag.
 3. Advies geven op basis van uw specifieke situatie.
 4. Offertes aanvragen bij verzekeraars.
 5. Na uw akkoord worden de offertes omgezet in een contract: verzekering, bancaire rekening of een pensioencontract.
 6. Periodiek onderhoud, periodiek beoordelen wij uw situatie opnieuw en onderhouden wij uw financiële producten die u bij ons heeft lopen.
- Let op: Al deze onderdelen zijn verplicht vanuit de Wet Financieel Toezicht.

Vervolg

Na het eerder genoemde kennismakingsgesprek volgen de stappen 1 tot en met 6, zoals hierboven genoemd. Wij bespreken vooraf het plan van aanpak en zo mogelijk een urenbegroting met u. U ontvangt onze offerte tevens opdracht bevestiging. Pas nadat wij deze getekend van u hebben ontvangen begint onze dienstverlening.

Wat verwachten wij van u?

Een goed advies begint bij de juiste uitgangspunten. Wij vragen dan ook om de juiste informatie aan te leveren en om relevante overige informatie die van invloed kan zijn op het advies zo spoedig mogelijk schriftelijk of per e-mail aan ons te verstrekken. Als er tijdens de looptijd van de contracten/verzekeringen wijzigingen optreden in uw situatie die mogelijk consequenties kunnen hebben voor het lopende contract/verzekering dan verwachten wij dat u dit tijdig aan ons doorgeeft.

Wettelijke zorgplicht en interne dossiervorming

Onze werkzaamheden zijn onderworpen aan de wettelijke zorgplicht. Dit betekent dat wij alle werkzaamheden en activiteiten in onze systemen/dossiers dienen vast te leggen.

Tarieven dienstverlening

Als u kiest voor onze dienstverlening, c.q. ons werkzaamheden laat verrichten, dan rekenen wij hiervoor een vergoeding. Deze kan bestaan uit een vaste fee, een vergoeding op basis van

een uurtarief, provisie, een doorlopende vergoeding voor een serviceabonnement, danwel administratiefee of een combinatie hiervan. Onze tarieven voor 2018 kunt u terugvinden op onze website onder het kopje “tarieven”.

Algemene voorwaarden

Op al onze diensten zijn onze algemene voorwaarden en dienstverleningsdocument met bijlage dienstverlening van toepassing. U kunt deze documenten vinden op onze website onder het kopje “algemene voorwaarden”.

Vergunning

Door middel van permanente educatie houden wij ons kennisniveau op peil. Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Zij hebben ons kantoor een vergunning verleend voor het adviseren en bemiddelen op de volgende gebieden:

- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Pensioenverzekeringen / pensioenadvies

Ons kantoor is ingeschreven in het Wft register, onder nummer: 12019250. Onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering biedt binnen de grenzen van de polis dekking voor aanspraken die verband houden met eventuele beroepsfouten.

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 snel contact met u op. Alle klachten worden door de directie behandeld. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij een onafhankelijk klachteninstituut:

Klachteninstituut Financiële dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon : 0900-fklacht ofwel 0900-355.22.48
E-mail : info@kifid.nl
Internet : www.kifid.nl



CLAARENSTEYN

Pensioenadvies &
Verzekeringen