



KEMPER ASSURANTIE

Van Gijnstraat 17  
2288 GB Rijswijk

Postadres  
Postbus 1102  
2280 CC Rijswijk

**T** (070) 30 70 333

**W** [www.kemperassurantie.nl](http://www.kemperassurantie.nl)

**E** [info@kemperassurantie.nl](mailto:info@kemperassurantie.nl)

### TOELICHTING OP DIENSTVERLENINGSDOCUMENT en DIENSTENWIJZER KEMPER ASSURANTIE

Geachte relatie,

In dit document geven wij u informatie over onze dienstverlening en de bijbehorende kosten. Wij geven aan wat voor bedrijf wij zijn, hoe wij werken, hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan en welke specifieke tarieven wij hanteren, afhankelijk van de door u gekozen dienstverlening.

Kemper Assurantie adviseert en bemiddelt in schadeverzekeringen, levensverzekeringen, inkomensverzekeringen, bankspaarproducten en zorgverzekeringen.

Ons kantoor is volledig adviesvrij, dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben met bepaalde verzekeringsmaatschappijen of banken. Er zijn ook geen aanbieders van financiële producten die zeggenschap hebben in ons bedrijf, wij zijn een volledig zelfstandige onderneming.

#### Algemene informatie

Ons kantoor hecht waarde aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Conform de Wet op het Financieel Toezicht bieden wij u voorafgaand aan het sluiten/kopen van een financieel product, naast de informatie over dit product, ook een beschrijving aan van ons kantoor, onze dienstverlening en de daarbij behorende kosten.

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

Op het moment dat wij bindende afspraken met u maken omtrent onze dienstverlening en/of beloning anders dan op basis van provisie, leggen wij dit schriftelijk met u vast.

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12003923. Wij beschikken al sinds onze oprichting in 1973 over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Mocht u nog vragen hebben, stelt u ze dan gerust! Onze gegevens vindt u boven aan deze pagina terug.

05/18



### Onze dienstverlening

Wij adviseren en bemiddelen in schadeverzekeringen, levensverzekeringen, inkomensverzekeringen, uitvaartverzekeringen, bankspaarproducten en zorgverzekeringen. Ons kantoor doet in het algemeen zaken met ongeveer 10 verzekeraars. Dit aantal geeft ons de mogelijkheid voor u producten op een gedegen manier te kunnen vergelijken, dus zowel qua prijs als qua voorwaarden, iets waar wij zeer veel waarde aan hechten. De prijs van een product is slechts een deel van het geheel. Wij brengen de belangrijkste bepalingen in de voorwaarden van een product onder uw aandacht en geven u inzicht in de consequenties van het gestelde in de voorwaarden.

Voor alle producten geldt dat wij uw risico's, wensen en mogelijkheden inventariseren, waar nodig deze gegevens analyseren, u adviseren over de voor- en nadelen van de diverse mogelijkheden en, indien u een product wilt afsluiten, bemiddelen tussen u en de verzekeraar. Uiteraard geven wij ook nazorg in diverse vormen afhankelijk van de producten, bijvoorbeeld door een bezoek bij u of bij ons op kantoor, telefonisch of schriftelijk. Ingeval van motorrijtuigenverzekeringen welke via onze bemiddeling lopen, zullen wij altijd trachten voor u een schade op een aansprakelijke partij te verhalen waar mogelijk. Hieraan zijn voor u geen kosten verbonden tenzij wij dit van tevoren nadrukkelijk met u hebben afgesproken.

### Onze beloning

Voor schade- en zorgverzekeringen ontvangen wij provisie van de betreffende verzekeraar. Voor producten waarover geen provisie verstrekt wordt, brengen wij de kosten van onze dienstverlening rechtstreeks bij u in rekening. Wij hanteren wij zoveel mogelijk vaste tarieven.

### Tarieven

- Het tarief voor de dienstverlening waarvoor wij geen provisie ontvangen bedraagt € 75,- per uur. Als onze werkzaamheden tot doel hebben een verzekeringsproduct af te sluiten voor een bepaald risico dat u wilt afdekken, dan zijn wij niet verplicht BTW in rekening te brengen. Als onze dienstverlening uitsluitend advisering betreft, dan wordt het uurtarief verhoogd met het geldende BTW-tarief.
- Waar mogelijk werken wij met vaste vergoedingen, zodat het voor u van tevoren zo concreet mogelijk is met welke kosten u te maken heeft. U wordt hierover geïnformeerd op het moment dat u ons benadert omdat u belangstelling heeft voor een bepaald product of bepaalde verzekeringsmogelijkheden. Dienstverlening die buiten de vaste tarieven valt, zal op basis van urentarief verricht worden. Wij zullen u dan tevoren laten weten hoeveel uren wij naar inschatting zullen besteden;
- Wij vergelijken minimaal 2 en maximaal 6 verzekeraars voor u op prijs en inhoud.

### Lijfrente/Banksparen

- De eerste algemene informatievoorziening is gratis;
- Vanaf het moment dat wij voor u de offertes maken, de verschillen toelichten en u hierin adviseren, geldt een vast tarief van € 250,-. Dit is inclusief vragen n.a.v. de offertes en eventuele herberekeningen o.b.v. maximaal 3 uur bestede tijd. Eventuele méértijd kan apart gefactureerd worden. Wij lichten u dan tijdig in;
- Afhankelijk van het vervolgtraject gelden daarna de volgende vaste tarieven:
  1. U wilt geen verdere informatie; wij sluiten het dossier zonder aanvullend kosten te hoeven rekenen;
  2. U wilt de lijfrentevoorziening aanvragen; er geldt een vast tarief van € 200,- voor het in orde maken, begeleiden en afronden van het gehele aanvraagtraject. Dit o.b.v. maximaal 3 uur bestede tijd.



#### Levensverzekering

- De eerste algemene informatievoorziening is gratis;
- Vanaf het moment dat wij voor u de offertes maken, de verschillen toelichten en u hierin adviseren, geldt een vast tarief van € 250,-. Dit is inclusief vragen n.a.v. de offertes en eventuele herberekeningen o.b.v. maximaal 3 uur bestede tijd. Eventuele méértijd kan apart gefactureerd worden. Wij lichten u dan tijdig in;
- Afhankelijk van het vervolgtraject gelden daarna de volgende vaste tarieven:
  1. U wilt geen verdere informatie; wij sluiten het dossier zonder aanvullend kosten te hoeven rekenen;
  2. U wilt de levensverzekering aanvragen; er geldt een vast tarief van € 150,- voor het in orde maken, begeleiden en afronden van het gehele aanvraagtraject. Dit o.b.v. maximaal 2 uur bestede tijd.

#### Overlijdensrisicoverzekering

- De eerste algemene informatievoorziening is gratis;
- Vanaf het moment dat wij voor u de offertes maken, de verschillen toelichten en u hierin adviseren, geldt een vast tarief van € 250,-. Dit is inclusief vragen n.a.v. de offertes en eventuele herberekeningen o.b.v. maximaal 3 uur bestede tijd. Eventuele méértijd kan apart gefactureerd worden. Wij lichten u dan tijdig in;
- Afhankelijk van het vervolgtraject gelden daarna de volgende vaste tarieven:
  1. U wilt geen verdere informatie; wij sluiten het dossier zonder aanvullend kosten te hoeven rekenen;
  2. U wilt de OVR aanvragen; er geldt een vast tarief van € 125,- voor het in orde maken, begeleiden en afronden van het gehele aanvraagtraject.

#### Uitvaartverzekering

- De eerste algemene informatievoorziening is gratis;
- Vanaf het moment dat wij voor u de offertes maken, de verschillen toelichten en u hierin adviseren, geldt een vast tarief van € 50,- per verzekerde;
- Afhankelijk van het vervolgtraject gelden daarna het volgende:
  1. U wilt geen verdere informatie; wij sluiten het dossier zonder aanvullend kosten te hoeven rekenen;
  2. U wilt de uitvaartverzekering aanvragen; er geldt een vast tarief van € 50,- per verzekerde voor het in orde maken, begeleiden en afronden van het gehele aanvraagtraject.

#### Arbeidsongeschiktheidsverzekering (AOV)

- De eerste algemene informatievoorziening is gratis;
- Vanaf het moment dat wij u namens diverse verzekeraars premies en mogelijkheden gaan offeren, geldt een vast tarief van € 375,-; dit is inclusief vragen n.a.v. de offertes en eventuele herberekeningen o.b.v. maximaal 6 uur bestede tijd. Eventuele méértijd kan apart gefactureerd worden. Wij lichten u dan tijdig in;
- Afhankelijk van het vervolgtraject gelden daarna de volgende vaste tarieven:
  1. U wilt geen verdere informatie; wij sluiten het dossier zonder aanvullend kosten te hoeven rekenen;
  2. U wilt de AOV aanvragen zonder bezoek; er geldt een vast tarief van € 250,- voor het in orde maken, begeleiden en afronden van het gehele aanvraagtraject;
  3. U wilt een afspraak om de AOV te bespreken en eventueel de aanvraag in gang te zetten; er geldt een vast tarief van € 550,- als u de AOV aanvraagt of € 350,- als u de AOV op dat moment niet aanvraagt. Vraagt u de AOV vervolgens op een later tijdstip alsnog aan, dan wordt voor het traject vanaf het in orde maken van de aanvraag een apart vast tarief in rekening gebracht van € 200,-.



### Nazorg

Ons kantoor hecht aan een goede nazorg voor de verzekeringen die u via ons kantoor afsluit. Onder nazorg verstaan wij alle handelingen die wij voor u verrichten nadat de verzekering/voorziening is afgesloten.

### Nazorg lijfrentes/bankspaarproducten, uitvaartverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen

Wij zijn u van dienst op basis van een uurtarief van € 75,- excl. BTW. Op het moment dat wij onze urenbesteding aan u in rekening gaan brengen, wordt u daar vooraf over geïnformeerd, en kunt u op dat moment aangeven of u van onze diensten gebruik wilt maken.

### Nazorg Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen

Bij een AOV maakt nazorg een vast deel uit van het afsluiten van de verzekering. U betaalt hiervoor naast de premie, de kosten van ons service abonnement. Het service abonnement loopt over een kalenderjaar en heeft als jaarlijkse prolongatiedatum 1 januari. De tarieven voor ons service abonnement zijn:

- € 20,00 per maand d.m.v. automatische incasso, of
- € 114,00 per halfjaar naar keuze d.m.v. automatische incasso of een factuur, of
- € 228,00 per jaar naar keuze d.m.v. automatische incasso of een factuur

Met dit service abonnement kunt u ons bellen of mailen bij vragen over uw AOV, helpen wij u in geval van schade en verstrekken wij u eenmaal per jaar een overzicht waarop de op dat moment geldende specificaties van uw verzekering vermeld staan alsmede aanvullende relevante/actuele informatie.

Indien wij naar aanleiding van uw vragen langer dan 30 minuten voor u bezig zijn, hetgeen meestal aan de orde komt bij het inhoudelijk wijzigen van de AOV, werken wij op basis van een uurtarief van € 75,-.

Bij het aanvragen van een risicoverhoging op uw lopende AOV geldt een vast tarief van € 250,- voor het offrenen, in orde maken, begeleiden en afronden van het gehele acceptatietraject. Bij het ongewijzigd oversluiten van een AOV naar een andere verzekeraar geldt een eenmalig tarief van € 250,-. Bij het oversluiten naar een andere verzekeraar waarbij wij u nieuwe offertes verstrekken, gelden de tarieven voor het afsluiten van een AOV.



### Uw persoonsgegevens

Om u goed te kunnen adviseren welke (financiële) producten bij uw situatie passen, stellen wij u verschillende vragen. Het gaat dan om de gegevens die wij nodig hebben om u van dienst te kunnen zijn, zoals uw naam en adres en uw geboortedatum. Daarnaast kan het gaan om bijvoorbeeld uw kennis van en ervaring met financiële diensten, indien relevant uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens.

### Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw (financiële) situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen voor het verzekeren van bepaalde risico's.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars. In een voorkomend geval zou het ook om een andere partij kunnen gaan, namelijk als dat relevant is bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid. Bij verzekeraars gaat het om de informatie die verzekeraars nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering. Bij andere partijen gaat het om de informatie die die partij nodig heeft om zijn dienst te kunnen verlenen.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekering(en) die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

### Wat zijn uw rechten?

U heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten:

- a) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) Wanneer u meent dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij alleen ons werk goed kunnen doen wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- c) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- e) Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde, bijvoorbeeld uw accountant of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- f) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.



Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?

Het opstellen van een goed (financieel) advies is alleen mogelijk als wij alle relevante informatie tot onze beschikking hebben. Wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan staat u dat uiteraard vrij, maar dan zullen wij u erop wijzen dat in het advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken, en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan

Zoals aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens, neemt u dan altijd contact met ons op.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan vragen wij u eveneens om direct contact met ons op te nemen en zullen wij uw klacht uiteraard onze volle aandacht geven. Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

Klachtenprocedure

Wij doen onze uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Alle klachten worden behandeld volgens onze interne klachtenprocedure, waarbij een snelle en nette afhandeling van uw klacht centraal staat, wat zeer belangrijk voor ons is. Komen wij er samen toch niet uit, dan kunt u zich wenden tot het:

- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG te Den Haag
- W: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). E: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl). T: 070-3338999
- Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.001491