

## **Dienstenwijzer versie januari 2014**

Sturz Financieel Advies Postbus 729 2700 AS ZOETERMEER  
www.sturz.nl T 079-8891255 F 087-7843684 E info@sturz.nl

### **INLEIDING**

Wij vinden het belangrijk dat u een goed inzicht heeft in de dienstverlening die wij u bieden. Om u van de gewenste informatie te voorzien, hebben wij deze dienstenwijzer opgesteld. Het wettelijk kader voor het dienstverleningsdocument is artikel 149B Bgfo (en de toelichting hierop). Wij bieden u voorafgaand aan het sluiten/kopen van een financieel product, naast informatie over dit product, ook een beschrijving van onze dienstverlening en de daarbij behorende kosten. Deze informatie treft u hierna aan.

### **Toezichthouder AFM**

De 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 12017880. Het register van financiële adviseurs kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

### **Financiële dienstverlening**

Deze dienstenwijzer richt niet alleen op onze advisering en bemiddeling met betrekking tot: complexe producten en hypotheek.

Wij vinden dat openheid en transparantie niet alleen voor complexe producten en hypotheek zou moeten gelden, maar ook voor niet-complexe producten. Daarom zult u ook informatie vinden over niet-complexe producten.

### **Algemeen**

Wij, [Sturz Financieel Advies](#), zijn adviseur en bemiddelaar op het gebied van verzekeringen, hypotheek, (bank)spaarproducten en andere financiële diensten.

Wij adviseren en bemiddelen, dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Vervolgens kunnen wij ook voor u bemiddelen bij een financiële aanbieder. Dit houdt in dat wij u begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op. U kunt dan via onze bemiddeling dit financiële product kopen. Wij bemiddelen en adviseren zowel in eenvoudige als meer ingewikkelde producten (complexe producten).

Eenvoudige producten zijn bijvoorbeeld de inboedel-, opstal- en aansprakelijkheidverzekering. Indien u ons om advies vraagt over een complex product (zoals levensverzekeringen, hypothecaire kredieten en beleggingsrekeningen), dan gaan wij eerst uw klantprofiel opstellen. Dit is wettelijk verplicht en houdt in dat wij u vragen gaan stellen over uw (toekomstige) financiële positie.

Daarnaast brengen wij uw kennis, ervaring en uw doelstellingen op financieel gebied in kaart en stellen uw risicobereidheid vast. Op basis van dit klantprofiel geven wij u dan een passend advies over de financiële producten die u naar onze mening nodig heeft en die op de markt door financiële instellingen (verzekeraars of banken) worden aangeboden. Heeft u een keuze gemaakt dan kunnen wij contact leggen met de desbetreffende aanbieder(s) en de financiële overeenkomst(en) tot stand brengen. Tijdens de looptijd van de financiële overeenkomst(en) houden wij u op de hoogte van wezenlijke wijzigingen in de door u afgesloten producten.

## **Onze relatie met aanbieders:**

Wij doen zaken met verschillende aanbieders (banken en verzekeringsmaatschappijen) van financiële producten.

Wij behoren tot de groep van ongebonden en onpartijdige bemiddelaars. Wij baseren ons advies op een analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare, vergelijkbare financiële producten.

Wij hebben voor wat betreft schadeverzekeringen rechtstreekse aanstellingen bij:  
ASR verzekeringen, Europeesche Verzekeringen, National Academic en REAAL.

Voor wat betreft uitvaartverzekeringen hebben wij een rechtstreekse aanstelling bij:  
Ardanta, Cardif, Conservatrix, Facultatieve, Monuta, NorthWest en REAAL.

Voor wat betreft inkomensverzekeringen hebben wij een rechtstreekse aanstelling bij:  
Amersfoortse, ASR verzekeringen, Cardif, REAAL en TAF.

Voor hypotheek hebben we een rechtstreeks aanstelling bij:  
ASR en REAAL.

Via de inkoopcombinaties BHOS, LNI en BAE Groep kunnen wij uw schadeverzekeringen onderbrengen bij ruim 70 andere maatschappijen zoals Aegon, Avero Achmea, CZ, Delta Lloyd, Erasmus, Generali, Goudse, London, Menzis, Nationale Nederlanden, ONVZ, Rialto, Unigarant.

Verder kunnen wij via die inkoopcombinaties hypotheek onderbrengen van zo'n 40 verschillende maatschappijen zoals Argenta, Bank of Scotland, BLG, BNP, Delta Lloyd, Direktbank, Hypotrust, Nationale Nederlanden, Nederlandse Hypotheekbank, Obvion, SNS Bank, Westland Utrecht, Woonfonds en Zwitserleven.

### **Hypotheek**

In overleg met u zorgen wij ervoor dat de financiering voor de aankoop, bouw of verbouwing van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden. Zo nodig wordt uw (hypotheecaire) geldlening gecombineerd met een voor u geschikte beleggings-, levens-, overlijdensrisico- of spaarverzekering.

### **Overige financiële diensten**

Te denken valt hierbij aan sparen en beleggingsadvies.

Voor de uitvoering van onze dienstverlening, beschikken wij over uw gegevens. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) kunt u erop rekenen dat wij hier zorgvuldig mee omgaan.

### **Wie zijn wij?**

**Sturz Financieel Advies** is opgericht in 2000. **Sturz Financieel Advies** handelt onder de volgende handelsnamen:

Sturz Financieel Advies;

Moslimuitvaartverzekering.nl ;

Funerali.nl ;

Funea.nl ;

Aangenaamverzekeren.nl

**Sturz Financieel Advies** is een éénmanzaak en bemiddelt en adviseert op het gebied van verzekeringen, hypotheek en overige financiële diensten. **Sturz Financieel Advies** kan in vrijheid producten van alle verzekeraars en geldverstrekkers adviseren. Voor het verlenen van financiële diensten als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht (Wft) beschikken wij over de vereiste vergunning. Het nummer van onze vergunning is 12017880.

De vergunning strekt zich uit tot het adviseren en bemiddelen met betrekking tot de volgende producten:

Levensverzekeringen;

Schadeverzekeringen;

Hypothecair krediet;

Spaarrekeningen;

Betaalrekeningen.

### **Onze relatie met verzekeraars**

Wij stellen onze diensten adviesvrij aan u ter beschikking. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid alle producten van alle verzekeraars en geldverstrekkers kunnen adviseren. Wij kunnen in onze advisering dus de producten van meerdere verzekeraars en geldverstrekkers betrekken. **Sturz Financieel Advies** heeft geen contractuele verplichtingen om uitsluitend voor bepaalde verzekeraars of geldverstrekkers te bemiddelen.

### **Bedenkijd bij verkoop op afstand**

Indien u uw aanvraag en/of het sluiten van uw schadeverzekering heeft gedaan via telefonische verkoop of via internet, dan is er een bedenktijd van toepassing. Ofwel, na de ontvangst van de polis heeft u nog het recht om de verzekering ongedaan te maken. De bedenktijd die u krijgt is maximaal 14 dagen en gaat in op het moment dat u de polis ontvangt. Deze regeling geldt niet voor verzekeringen met een contracttermijn korter dan één jaar, of voor verzekeringen waarbij uitdrukkelijk met u is overeengekomen dat deze volledig zijn uitgevoerd voordat de bedenktijd is afgelopen. Indien u van dit 'bedenkrecht' gebruik maakt, wordt er vanuit gegaan dat de verzekering nooit heeft bestaan. Indien uw aanvraag en/of het sluiten van de verzekering betrekking heeft op een levensverzekering bedraagt de bedenktijd 30 dagen na ontvangst van de polis. Voor de volledigheid: verzekeringsovereenkomsten die afhankelijk zijn van de ontwikkelingen op de financiële markten en/of overeenkomsten waarbij hypothecaire zekerheid wordt verleend, komen nooit in aanmerking voor deze regeling. Wenst u gebruik te maken van het recht om uw verzekering ongedaan te laten maken? Dan kunt u alle verzekeringsbescheiden terugsturen naar **Sturz Financieel Advies**.

Let op: indien u gebruik maakt van uw ontbindingsrecht, heeft **Sturz Financieel Advies** reeds kosten moeten maken om de verzekering te sluiten. Om die reden kunnen wij van u een vergoeding vragen van € 25,- plus de op het polisblad vermelde poliskosten.

## **De premie**

Premiebetalingen kunnen op verschillende manieren plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode gevolgd zal worden.

Algemene afspraken rondom premiebetaling:

Premiebetaling dan wel premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt;

Premies worden in principe per jaar betaald. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht;

Als uw premie belegd wordt in aandelen, ontvangt u jaarlijks van de verzekeringsmaatschappij een overzicht van de opgebouwde waarde van de polis.

Incasso door ons

Indien wij u laten weten dat de door u verschuldigde premie door ons -namens de verzekeringsmaatschappij- bij u wordt geïncasseerd, kunt u kiezen voor een aantal wijzen van betaling:

- a) zenden van een nota met betaling door u per bank of giro;
- b) automatische afschrijving van bank of giro doordat u ons heeft gemachtigd de premie af te laten schrijven.

Als u uw premie aan ons heeft betaald, dan bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Dit betekent dat u nooit tweemaal hoeft te betalen.

Incasso door de verzekeraar

U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening af te laten schrijven. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment. Als u vragen heeft over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.

## **Wat verwachten wij van u?**

Het is terecht dat u hoge eisen stelt aan onze dienstverlening. Maar om u goed van dienst te kunnen zijn, verwachten wij ook een aantal zaken van u:

Het is belangrijk dat u de juiste en volledige gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden. Heeft u ergens anders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten.

Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.

Bij bepaalde producten (zogenaamde impactvolle of risicovolle producten) zullen wij uw situatie schriftelijk vastleggen en een zogenaamd Klantprofiel opstellen. Nadat wij dit met u hebben ingevuld, zal zowel onze adviseur als u dit formulier ondertekenen.

Bij bepaalde diensten zijn wij wettelijk verplicht uw identiteit aan de hand van een origineel identiteitsbewijs vast te stellen. U mag dus verwachten dat wij hiernaar vragen. Om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven, verwachten wij van u dat wijzigingen in de persoonlijke situatie of aanpassingen met betrekking tot verzekerde zaken, zo spoedig mogelijk aan ons doorgegeven worden. Onder wijziging van een persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen. Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar, tenzij het anders is geregeld zoals bij ziektekostenverzekeringen. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Wij worden dan graag door u op de hoogte gehouden van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar, zodat wij u adequaat kunnen begeleiden. De eventuele schade bij ziektekostenverzekeringen wordt meestal direct afgehandeld. De polis wordt rechtstreeks aan u verzonden. Wij ontvangen achteraf alleen een kopie van de polis.

### **Hoe worden wij beloond?**

**Beloning op basis van provisie**

Na de door ons verstrekte dienstverlening ontvangen wij van (de) schadeverzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering is gesloten een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Wij informeren u vooraf als er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening krijgt gebracht.

**Beloning op basis van declaratie**

Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u overleggen. Het betreft hier levensverzekeringen, inkomensverzekeringen, uitvaartverzekeringen en hypotheek. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we (als u dit wenst) een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Op het moment dat meerwerk ontstaat, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties. Bij sommige opdrachten vragen wij een voorschot op de nog te maken kosten. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is. We werken tevens met van tevoren overeengekomen vaste prijzen.

**Problemen met premiebetaling**

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet op tijd betaalt, kan de verzekeringmaatschappij bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op gehele of gedeeltelijke premie restitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringmaatschappij verzorgen.

### **Onze kwaliteit**

Wij voldoen aan de eisen die de Wet op het financieel toezicht stelt. Wij beschikken ook over de benodigde vergunningen van de Autoriteit Financiële Markten. Deze vergunningen zijn wettelijk verplicht om te kunnen adviseren en bemiddelen bij verzekeringen, hypotheek, beleggingsproducten en het verlenen van overige financiële diensten.

Wij zijn aangesloten bij:

- 1) Klachteninstituut onder nummer 300.012957
- 2) AFM onder nummer 12017880

Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij één of meer organisaties die van haar leden een bepaalde kwaliteitsnorm eisen. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden. Om up-to-date te blijven, volgen wij permanente educatie. Bovendien zijn wij in het bezit van een adequate beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

### **Beëindiging relatie**

U heeft het recht op elk moment de relatie met ons te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen aan de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit neemt niet weg dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht met betrekking tot uw verzekering ligt bij ons als intermediair totdat een andere intermediair deze zorgplicht overneemt.

### **Klachten?**

Wanneer u een klacht heeft met betrekking tot onze dienstverlening, horen wij dat graag zo spoedig mogelijk schriftelijk van u. Ons kantoor behandelt uw klacht zorgvuldig volgens onze klachtenprocedure. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u zich wenden tot de burgerlijke rechter of uw klacht voorleggen bij één van de onderstaande onafhankelijke instanties.

Bij klachten over onze werkzaamheden:

KlachtenInstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Tel.: 0900 – fklacht ofwel 0900-3552248

E-mail: [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Onze werkzaamheden met betrekking tot schadeverzekeringen, levensverzekeringen en financiële diensten worden hierna nader gespecificeerd, zodat u een indruk krijgt van onze dienstverlening.

### **Schadeverzekeringen**

Indien u ons inschakelt en als het relevant en wenselijk is, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

Een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen. Het helpen met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen. Tips en adviezen zodat u de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal kunt verminderen en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen. Samen met u letten wij erop dat u zich niet te veel, maar ook niet te weinig verzekert. Wanneer u dat op prijs stelt, lopen we de verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige- concurrerende verzekeringsproducten. Wij adviseren u bij de keuze van voorwaarden zodat deze het beste aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering. Controle of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is ingevuld. In een later stadium controleren wij ook of de polis die u van de verzekeraar ontvangt correct is. Wanneer noodzakelijk en gewenst, besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid een voorlopige dekking te verlenen. In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van de verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen. Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen. Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij. Als er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij begeleiding bieden bij het treffen van maatregelen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering.

## **Levensverzekeringen en overige financiële diensten**

Mocht u ons op het gebied van levensverzekeringen inschakelen dan kunt u van ons (wanneer u dat wenst en voor zover dat relevant voor u is) de volgende dienstverlening verwachten:

Inventarisatie van uw gezinssamenstelling waarbij wij onderzoeken welke voorzieningen u al heeft.

Onderzoek van welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt of wilt dragen. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden. Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden. Hierbij geven wij u ook informatie over de kosten en historische rendementen. Middels voorbeeld rendementen informeren wij u over het risico dat u mogelijk loopt. Het terzijde staan bij het invullen van de aanvraag van een verzekering. Controle of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is ingevuld. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt correct is. Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring. Net als bij schadeverzekeringen besteden wij voor zover noodzakelijk en gewenst aandacht aan een voorlopige dekking. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid een voorlopige dekking te verlenen. Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen voordoen, informeren wij u (voor zover praktisch haalbaar) over deze wijzigingen. Indien u daar prijs op stelt gaan wij na in welke mate deze wijzigingen specifiek van belang zijn voor uw individuele situatie. Als u wijzigingen wilt aanbrengen in de wijze waarop beleggingspremies worden belegd, begeleiden wij de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling. Een levensverzekering sluit u voor een langere periode. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. In zo'n situatie geven wij u (indien gewenst) inzicht in de fiscale en financiële consequenties van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering. Wanneer de datum bekend is waarop de levensverzekering tot uitkering komt, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering het best kan geschieden. Wanneer u dit wenst, bekijken we samen de mogelijkheden van herbelegging. Wij controleren of de hoogte van de uitkering correct is, gelet op de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden. Als er, door overlijden van de verzekerde, recht ontstaat op een uitkering zullen wij namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

## **Onze bereikbaarheid**

Wij vinden het belangrijk om goed bereikbaar te zijn voor onze relaties. U kunt ons altijd bellen op telefoonnummer 079 – 889 1255 Indien wij op dit nummer niet bereikbaar zijn wordt u doorgeschakeld en kunt u de voice-mail inspreken. Wij bellen u dan zo spoedig mogelijk terug.

Algemene informatie over **Sturz Financieel Advies** vindt u onder meer op onze website [www.sturz.nl](http://www.sturz.nl)

## **Naam en adres:**

### **Sturz Financieel Advies**

Postbus 729

2700 AS ZOETERMEER

**Website:** [www.sturz.nl](http://www.sturz.nl)

**Telefoon:** 079 – 8 89 12 55

**Fax:** 087 – 7 84 36 84

**E-mailadres:** [klantenservice@sturz.nl](mailto:klantenservice@sturz.nl)