



---

## Inleiding

Wij hebben deze dienstenwijzer opgesteld om u kennis te laten maken met Eveas Verzekeringen. Onze dienstenwijzer dient tevens als dienstverleningsdocument. We laten u zien hoe onze dienstverlening in elkaar zit en wat u van ons mag en kunt verwachten. Onze producten en diensten, de werkwijze en ook de diverse beloningsmethodieken komen gaandeweg aan bod. Ondanks het feit dat wij hebben getracht zo zorgvuldig en volledig mogelijk te zijn in dit document kan het zijn dat u na het lezen nog vragen heeft. Bel ons in dat geval even op en vraag naar uw adviseur.

## Ons kantoor

Ons kantoor is opgericht in 23 maart 1996 telt op dit moment 15 medewerkers. Onze dienstverlening bestaat uit het informeren en adviseren over en bemiddelen in financiële producten aan zowel particulieren als ondernemers op vele vakgebieden zoals schadeverzekeringen, levensverzekeringen, hypotheek en aanverwante producten. Wij komen hier later nog op terug in de rubrieken "Onze werkwijze" en "Voor welk advies kunt u bij ons terecht"

Onderstaand treft u de belangrijkste gegevens en bereikbaarheid van ons hoofd- en bijkantoor aan:

Naam kantoor	: Eveas verzekeringen	Eveas verzekeringen
Kantooradres	: Stationsstraat 120B	Binderseind 9
Postcode en Vestigingsplaats	: 5751 HJ Deurne	5421 CG GEMERT
Postadres	: Postbus 4	Postbus 4
Postcode en Vestigingsplaats	: 5750 AA Deurne	5750 AA Deurne
Telefoon	: 0493-352400	0492-391400
Fax	: 0493-352408	0492-391404
E-mail	: <a href="mailto:info@eveas.nl">info@eveas.nl</a>	<a href="mailto:info@eveas.nl">info@eveas.nl</a>
Website	: <a href="http://www.eveas.nl">www.eveas.nl</a>	<a href="http://www.eveas.nl">www.eveas.nl</a>
Inschrijving WFT register van de AFM	: 12005237	
Inschrijving Handelsregister	: KvK 17078376	
Openingstijden	: Maandag t/m vrijdag van 08.30u tot 17.00u	

## Bereikbaarheid buiten kantooruren

Eveas Verzekeringen is buiten kantooruren voor spoedeisende zaken bereikbaar op telefoonnummer 0493-352400. U wordt doorverbonden met een adviseur of u krijgt een bandje met daarop een telefoonnummer van een adviseur.

---

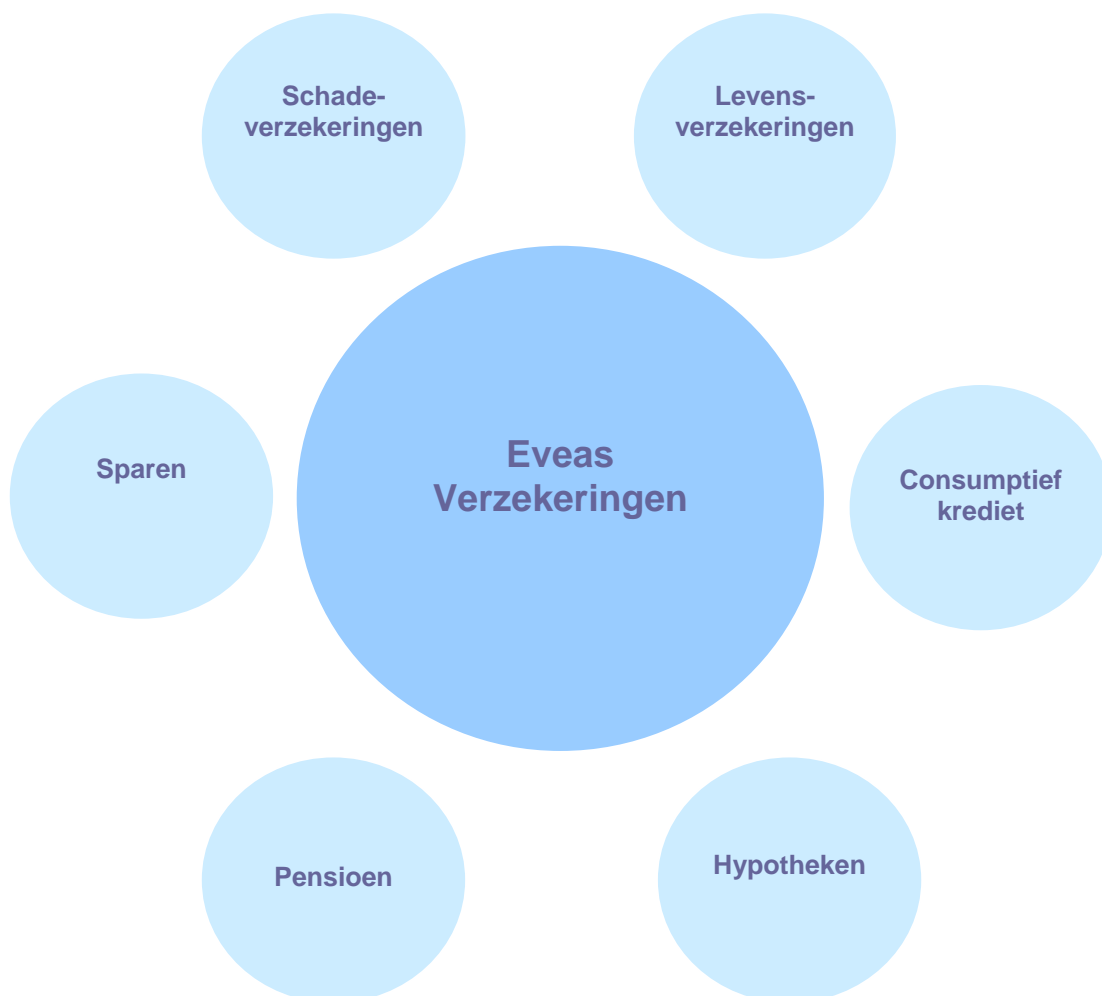
## Onze bedrijfsfilosofie (schematisch)

---

Eveas verzekeringen is een professioneel, allround, middelgroot assurantiekantoor met de hoofdvestiging in Deurne en een bijkantoor in Gemert. Eveas is professioneel vanwege haar ervaren en gediplomeerde medewerkers en allround vanwege de verschillende vakgebieden binnen de financiële dienstverlening.

De adviseurs van Eveas zijn gespecialiseerd in financiële dienstverlening met name gericht op de agrarisch ondernemer, de particulier en de kleine zelfstandige. Onze leus is “verzekerd van het beste advies” en onze medewerkers stellen alles in het werk om dat waar te maken.

In onderstaand schema treft u de vakgebieden waarin Eveas werkzaam is.



## Voor welk advies kunt u bij ons terecht ?

---

U kunt bij ons terecht voor advies over, bemiddeling in en onderhoud van alle financiële producten waar wij in het kader van het toezicht door de Autoriteit Financiële Markten (AFM) een vergunning voor hebben. Voor de volgende financiële diensten en producten beschikken wij over een vergunning:

<b>Financiële Dienst</b>	<b>Product</b>
Bemiddelen (2:80)	Betaalrekeningen
Bemiddelen (2:80)	Consumptief krediet
Bemiddelen (2:80)	Hypothecair krediet
Bemiddelen (2:80)	Levensverzekeringen
Bemiddelen (2:80)	Schadeverzekeringen
Bemiddelen (2:80)	Spaarrekeningen
Adviseren (2:96)	Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (Nationaal Regime)

### Betaalrekeningen

Een betaalrekening is een product waarmee u geld kunt aanhouden en girale betalingen kunt doen en ontvangen.

### Consumptief krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Indien u een consumptieve uitgave wil of moet financieren kunnen wij hierin voor u adviseren en bemiddelen. Vormen van consumptieve kredieten zijn bijvoorbeeld een persoonlijke lening of een doorlopend krediet.

### Hypothecair krediet (Hypotheken)

Bij het financieren van een huis of verbouwing, hoort een goed financieel plan. Naast uitleg over de verschillende hypotheekvormen zoals bijv. een aflossingsvrije -, (bank)spaar -, beleggings -, hybride- en levenhypotheek brengen wij voor u ook diverse gezinsrisico's in kaart. Zodoende kunt u een hypotheekvorm kiezen die past bij uw persoonlijke situatie nú maar ook in de toekomst.

### Levensverzekeringen

Via levensverzekeringen kunt u sparen en/ of beleggen voor later. Uiteraard kunt u een levensverzekering (kapitaalverzekering) sluiten ter aflossing van uw hypotheek of voor bijvoorbeeld ter aanvulling op uw inkomen vanaf pensioendatum (lijfrente- of pensioenverzekering). Ook kunt u een verzekering nemen die uitkeert bij overlijden om zodoende uw nabestaanden financieel goed verzorgd achter te laten. Omdat de premies, kosten en dekkingen voor iedere situatie anders kunnen liggen staan wij u graag bij in uw keuze voor dergelijke producten.

### Schadeverzekeringen

Hieronder vallen met name de auto -, inboedel -, opstal -en aansprakelijkheidverzekeringen. Maar ook rechtsbijstand- en reisverzekeringen. Of bedrijfsmatige verzekeringen voor uw panden, vrachtauto's, inventaris en aansprakelijkheid. Verzekeringsoptlossingen ter dekking van verlies van inkomen door arbeidsongeschiktheid of werkloosheid vallen hier ook onder. Door de voortdurende verschraving van ons sociale zekerheidsstelsel dient u steeds meer zelf te regelen. Kosten in verband met ziekte of verlies van inkomen door arbeidsongeschiktheid of werkloosheid zijn zaken waartegen u zich goed kunt beschermen. Denk hierbij aan een ziektekostenverzekering, een woonlastenverzekering of een arbeidsongeschiktheid –of werkloosheidsverzekering. Het maakt hierbij niet uit of u in loondienst bent of zelfstandig ondernemer; voor beiden bestaan diverse oplossingen. Wij selecteren de juiste producten bij uw persoonlijke wensen en mogelijkheden.

## Spaarrekening

Op het gebied van sparen zijn er vele mogelijkheden. Denk aan sparen bij uw eigen bank of via een internet spaarrekening met een overwegend hogere rentevergoeding. Door alle voor –en nadelen van de diverse spaarvarianten helder voor u uiteen te zetten kunt u gemakkelijker een keuze maken.

U dient hierbij rekening te houden dat vaak geldt: hoe hoger de rente des te meer risico en voorwaarden aan de rekening zijn verbonden. U moet hierbij bijvoorbeeld denken aan of de rekening valt onder het Nederlandse of een buitenlandse depositogarantieregeling en of uw spaargeld vrij opneembaar is.

## Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (Beleggingsrekeningen)

Voor advies en bemiddeling in producten welke vallen onder het toezicht in het kader van het zgn. Nationaal Regime Mifid kunt u bij ons terecht. Bij deze producten moet u denken aan een bankspaarhypotheek met beleggingsrekening (BEW), een beleggings- of effecthypotheek, een lijfrente beleggingsrekening of een losse beleggingsrekening allemaal op basis van modelportefeuilles of beleggingsfondsen van de bank of beleggingsinstelling. Uw liquide vermogen kunt u beleggen met de kans op een hoger rendement. Bijvoorbeeld voor het aflossen van (een deel van) uw hypotheek of een aanvullend inkomen voor later. Aangezien beleggen ook met meer risico's gepaard kan gaan dient een belegging goed bij u te 'passen'. Een belegging dient dus aan te sluiten bij uw persoonlijke risicoprofiel. Aan de hand van een vragenlijst wordt uw risicoprofiel vastgesteld op het gebied van uw financiële positie, risicobereidheid, ervaring en uw wensen en uw doelstellingen.

## Onafhankelijk en zelfstandig

---

Eveas Verzekeringen is een volledig zelfstandig en onafhankelijk financiële dienstverlener en heeft geen enkele contractuele verplichting om producten of diensten van een bepaalde bank of verzekeraar te adviseren. Behalve wanneer het gaat om consumptief krediet (persoonlijke lening en doorlopend krediet) en betaal- en/of spaarrekeningen. Deze worden standaard bij RegioBank afgenomen. Voor alle andere producten maakt Eveas verzekeringen periodiek een selectie van de financiële producten en diensten die banken en verzekeraars aanbieden en bepaalt Eveas Verzekeringen voor welke banken en verzekeraars en in welke producten wordt bemiddeld.

Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in Eveas Verzekeringen, waardoor Eveas Verzekeringen volledig vrij en onafhankelijk kan adviseren.

Onze dienstverlening kan bestaan uit enkel advies. Maar ook kunnen wij u ondersteunen in de contacten met de financiële instelling bij wie u financieel product koopt.

De markt kent vele aanbieders van financiële producten en diensten. Eveas Verzekeringen werkt met speciale vergelijkingsprogramma's die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van nagenoeg de gehele markt.

## Onze werkwijze

---

Om bij Eveas Verzekeringen verzekerd te zijn van het beste advies, worden onderstaande 5 stappen doorlopen.

### **Stap 1. Kennismaking.**

Eveas Verzekeringen is van mening dat persoonlijk contact met u als klant onontbeerlijk is om tot een passend advies te komen. Wij hechten dan ook veel waarde aan een eerste (kosteloos) kennismakingsgesprek, dat bij ons op kantoor of bij u thuis kan plaatsvinden, waarin wij u en andersom u, ons en onze werkwijze leert kennen. Tijdens dit gesprek kan vervolgens worden vastgesteld of wij iets voor u kunnen betekenen en wat de daaraan verbonden kosten zijn.

### **Stap 2, inventariseren**

Wij beginnen ons advies met uitgebreid uw persoonlijke situatie in kaart te brengen. Daarbij bespreken wij bijvoorbeeld uw wensen ten aanzien van uw financiële situatie. Maar ook gaan wij in dit gedeelte van het adviesgesprek na waar uw prioriteiten liggen indien bepaalde keuzes moeten worden gemaakt.

### **Stap 3, analyseren en adviseren**

Nadat wij ons een goed beeld hebben gevormd van uw wensen en situatie, nu en in de toekomst, gaan wij deze gegevens analyseren. Op basis van de inventarisatie en analyse komen wij tot een concreet advies. In dit advies geven wij exact aan welk financieel product, bij welke instelling en tegen welke condities naar ons oordeel goed past bij uw wensen en mogelijkheden.

### **Stap 4, bemiddeling**

Indien u dat wenst kunnen wij namens u alle contacten met de financiële instelling verzorgen. Wij bemiddelen bij de totstandkoming van één of meerdere financiële producten (bijvoorbeeld de hypotheek, de spaarverzekering, de overlijdensrisicoverzekering, pensioen of arbeidsongeschiktheidsverzekering). De bemiddeling heeft betrekking op alle werkzaamheden vanaf het verzorgen van de aanvraag tot en met het uiteindelijk tot stand komen van het product of dienst. Dit met het doel dat de door ons geadviseerde constructie op correcte wijze door de bank of verzekeringsmaatschappij wordt uitgevoerd.

### **Stap 5, beheren en nazorg**

Na totstandkoming van het financiële product wordt het dossier in beheer genomen om te voldoen aan de doorlopende wettelijke zorgplicht die op Eveas verzekeringen rust. U kunt met al uw vragen over de hypotheek bij ons terecht. Bij beheer moet u ondermeer denken aan dossiervorming, administratieve vastlegging van het adviesproces maar ook aan nazorg en het periodiek onderhoud.

Afhankelijk van de daadwerkelijke situatie kan van bovenstaande werkwijze afgeweken worden.

## Onze beloning

---

Niemand werkt voor niets en dat geldt ook voor Eveas Verzekeringen. De door ons verrichte werkzaamheden worden door middel van één van onderstaande beloningsvormen (of eventueel een combinatie daarvan) betaald:

1. *Uren-declaratie*
2. *Vooraf overeengekomen vast tarief*
3. *Provisie*

De wijze van beloning wordt in overleg met Eveas Verzekeringen in een opdrachtformulier vastgelegd, zodat u vooraf altijd weet waar u aan toe bent.

Hieronder volgt een tarievenspecificatie.

### 1. Uren-declaratie

Bij beloning op basis van uren-declaratie, worden de door Eveas Verzekeringen verrichte werkzaamheden tegen een vast uurtarief (2011: € 121,50 excl eventueel verschuldigde BTW) in rekening gebracht.

### 2. Vaste vergoeding

Indien beloning onder behoud van 'vaste vergoeding' plaatsvindt, dan is vooraf bekend wat de kosten voor de werkzaamheden zijn, ongeacht de daadwerkelijk gewerkte uren. De exacte hoeveelheid tijd hangt sterk af van uw persoonlijke situatie maar ook van het financiële product dat u uiteindelijk kiest.

Met betrekking tot hypotheek is onze beloning op basis van vaste vergoeding.

Hieronder ziet u een tabel waarin wij per financieel product of dienst aangeven wat de gemiddelde tijd is die wij besteden. Tevens treft u aan wat de beloning is die wij voor de werkzaamheden ontvangen.

**Tabel**

	<b>Tijd in uren</b>	<b>Inventarisatie en analyse</b>	<b>Advies</b>	<b>Bemiddeling</b>	<b>Totaal in euro's</b>
1 <sup>e</sup> hypotheek	23,0	€ 861,-	€ 708,-	€ 1.231,-	€ 2.800,-
2 <sup>e</sup> hypotheek	10,5	€ 435,-	€ 285,-	€ 530,-	€ 1.250,-
Onderhandse verhoging	10,5	€ 435,-	€ 285,-	€ 530,-	€ 1.250,-
Second opinion	6,5	€ 435,-	€ 375,-	€ 0,-	€ 810,-

Voor onderstaande werkzaamheden gelden de volgende bedragen:

Administratieve wijzigingen binnen de lopende hypotheek	€ 250,-
Samenstellen pensioenrapport	€ 250,-
Advies en bemiddeling lijfrentebanksparen en goudenhanddruk sparen	€ 400,-

Opmerking:

- In sommige gevallen is een aanbieder niet in staat de hypotheek zonder afsluitprovisie te offren. In deze gevallen zullen we de afsluitprovisie die wij ontvangen voor de bemiddeling tussen u en de aanbieder, in mindering brengen op de vaste vergoeding.
- In sommige gevallen kan het zijn dat een aanbieder wel zonder afsluitprovisie kan offren maar gelijktijdig niet in staat is zonder afsluitkosten te offren. Deze afsluitkosten worden gemaakt door de aanbieder en worden door u betaald. Deze kosten worden niet in mindering gebracht op onze vaste vergoeding.
- Incidenteel komt het voor dat wij een hypotheek niet rechtstreeks kunnen leveren in welk geval Eveas gebruik maakt van een serviceprovider. Deze serviceprovider brengt dossierkosten in rekening die aan u worden doorberekend. Deze dossierkosten variëren van € 250,- tot € 595,-
- Eventuele doorlopende provisie die in het financiële product zit verwerkt wordt gedurende een vooraf afgesproken termijn door de aanbieder aan Eveas Verzekeringen uitgekeerd. Ingeval van doorlopende provisie zullen er geen kosten in rekening worden gebracht voor administratieve wijzigingen; de doorlopende provisie geldt dan als beheerloon. De hoogte van eventuele doorlopende provisie wordt voorafgaand aan de totstandkoming van de hypotheek aan u inzichtelijk gemaakt.

Bij beloning op basis van uurtarief of op basis van vaste vergoeding worden de werkzaamheden die Eveas Verzekeringen voor u gaat verrichten, vooraf vastgelegd in een zogenaamd opdrachtformulier. In dit opdrachtformulier worden bovendien de tussen u en Eveas Verzekeringen overeengekomen beloning vermeld.

### 3. Provisie

Bij beloning op basis van provisie, worden de door Eveas Verzekeringen verrichte werkzaamheden in beginsel uit de van de bank en/of verzekeraar te ontvangen provisies vergoed.

Dit betekent dat wanneer wij bemiddelen voor het financiële product of dienst, Eveas Verzekeringen geen aparte rekening verstuurt, maar dat u ons betaalt via de provisie.

Onze beloning (provisie) zit dan verdisconteerd in de prijs (premie) die u betaalt voor het betreffende financieel product. In onderstaande tabel treft u per productgroep de bandbreedte aan van de provisie.

Provisie indicatie per product	Afsluitprovisie		Doorlopende provisie	
	van	tot	van	Tot
Woonlastenverzekering	0,00%	30,00%	0,00%	30,00%
Spaarverzekering/ beleggingsverzekering	2,00%	5,00%	1,00%	2,00%
Overlijdensrisicoverzekering	0,00%	170,00%	0,00%	17,50%
Direct ingaande lijfrenteverzekering	0,00%	5,00%	0,00%	7,00%
Schadeverzekeringen	0,00%	30,00%	0,00%	27,50%

Opmerking:

- Bij particuliere schadeverzekeringen vindt de beloning standaard plaats op basis van provisie.

Alle hiervoor genoemde tarieven gelden voor 2011. De tarieven zijn onder voorbehoud en hiervan kan incidenteel worden afgeweken.

## Onze deskundigheid –en kwaliteitskenmerken

Wij zijn als kantoor bij de volgende instellingen verplicht of vrijwillig aangemeld:

- ◆ Autoriteit Financiële Markten (AFM) registratienummer 12005237 | [www.afm.nl](http://www.afm.nl);
- ◆ Stichting Financiële Dienstverlening (St. FD) | [www.stfd.nl](http://www.stfd.nl);
- ◆ Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) | [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl);
- ◆ Beroepsaansprakelijkheidsverzekering bij BAVAM | [www.bavam.nl](http://www.bavam.nl);

Ook zijn een of meerdere van onze adviseurs ingeschreven in het volgende register:

- ◆ Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH) | [www.seh.nl](http://www.seh.nl);
- ◆ Federatie Financiële Planners | [www.ffp.nl](http://www.ffp.nl)



## Beëindiging relatie met ons kantoor

---

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken dan heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende financiële dienstverleners verzoeken lopende verzekeringen, hypotheken of beleggingsrekeningen over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van uw keuze. De genoemde producten blijven dan gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij maken of oversluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

## Klachtenprocedure

---

Als u een klacht heeft over een afhandeling van uw dossier, over 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. Wij hebben hiervoor een interne klachtenprocedure. Deze kunt u vinden op onze website. 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 het onafhankelijke Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het KiFiD is een door het ministerie van Financiën erkende geschilleninstantie. Wij zijn wettelijk verplicht ons bij deze instantie aan te melden en conformeren ons aan de werkwijze en het bindende advies. Deze KiFiD procedure voorziet in bemiddeling door de Ombudsman Financiële Dienstverlening. Hij gaat onderzoeken of er mogelijkheden zijn voor bemiddeling. Vooralsnog zal voor de fase Ombudsman geen klachtengeld worden geheven. Mocht de Ombudsman niet slagen in zijn bemiddeling, dan kan de klacht als geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. Deze commissie werkt met Geschillenkamers met specialismen voor verzekeringen, bank- en hypotheekzaken, beleggingen en consumptief krediet. Momenteel is klachtengeld door de klager verschuldigd. Voor 2011 bedraagt het klachtengeld € 50.

Indien u meer informatie wilt hebben over de KiFiD, dan kunt u terecht op de website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

## Tot slot

---

Wij hopen u op deze wijze duidelijk en naar tevredenheid te hebben geïnformeerd over onze werkwijze en zien u graag voor lange tijd als relatie aan ons kantoor verbonden.