

DIENSTENWIJZER

Inhoudsopgave

Toelichting.....	2
Wie zijn wij.....	2
Welke diensten verrichten wij.....	2
Onze relatie met verzekeraars.....	3
Hoe betaalt u ons.....	3
Wat kunt u van ons verwachten.....	3
Wat verwachten wij van u?.....	6
Registratie en lidmaatschap; onze kwaliteit.....	7
Klachten.....	7
Beëindiging relatie.....	8
Bereikbaarheid.....	8

Toelichting

Met dit document willen wij u graag informeren over onze diensten en de kosten die wij voor deze diensten in rekening brengen. Wij vinden het belangrijk dat u een goed beeld heeft van onze dienstverlening.

Wie zijn wij

Xpension b.v. is gevestigd in Hilversum en is een intermediair op gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Wij richten ons met name op de advisering van groepspensioen en aanverwante verzekeringen voor zakelijke relaties.

Xpension is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Gooi-, Eem- en Flevoland onder nummer 321 59 651.

Wij hebben een Wft vergunning om te adviseren en te bemiddelen in financiële producten en diensten, met als specialisme pensioenadvies en pensioencommunicatie.

Welke diensten verrichten wij

Wij bemiddelen voor u in onderstaande verzekeringen/ financiële producten
Pensioenverzekeringen.

Wij adviseren met name over collectieve pensioenregelingen. Met een individuele pensioenverzekering bedoelen wij met name het pensioen ten behoeve van de DGA (directeur grootaandeelhouder) van een onderneming.

Zorgverzekeringen.

Hieronder wordt onder anderen verstaan ziektekostenverzekering en verzuimverzekering.

Levensverzekeringen/ financiële diensten.

Dit zijn bijvoorbeeld spaarvormen of andere vormen van vermogensopbouw zoals levensloop en bedrijfssparen.

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen zijn wij onze klanten als volgt van dienst;

- ✓ Wij inventariseren de wensen en mogelijkheden van onze klant
- ✓ Wij adviseren over mogelijke oplossingen. Hierbij kunnen producten van financiële instellingen, als onderdeel van de oplossing, aan de orde komen om bepaalde wensen te realiseren.
- ✓ Wij begeleiden de klant ook na aanschaf van het door hem gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat onder andere uit het beantwoorden van vragen, het informeren over van belang zijnde wijzigingen.

Onze relatie met verzekeraars

Xpension geeft u de zekerheid dat wij onze diensten met volledige vrijheid van advies verrichten. Dat wil zeggen dat wij u analyse, advies en bemiddeling bieden met volledige vrijheid van productkeuze, verzekeraar en/of vermogensbeheerder. Xpension heeft geen contractuele verplichtingen om exclusief voor bepaalde verzekeraars of financiële instellingen te bemiddelen.

Bij de selectie van verzekeraars kijken wij onder andere naar het specialisme, administratieve afhandeling, beleggingsperformance en solvabiliteit. Daarnaast vormen de kosten die de verzekeraars rekenen voor uitvoering, beleggen en vermogensbeheer een belangrijk selectie criterium.

Hoe betaalt u ons

Onze beloning vindt plaats door middel van vaste vergoedingen en declaraties.

De vaste vergoedingen betreffen bedragen die wij in rekening brengen aan de werkgever voor nader omschreven verrichtingen. Zo betaalt u een vast bedrag per deelnemer aan de pensioenregeling voor onderhoud en beheer van uw regelingen. Van provisievergoeding is geen sprake, zodat wij verzekeraars zullen vragen zogeheten 'netto tarieven' te hanteren binnen hun pensioenproduct.

Naast de vaste vergoedingen voor nader omschreven verrichtingen verlenen wij onze diensten op basis van uurtarieven. Voordat wij aan onze opdracht beginnen, maken wij een inschatting van de kosten die hiermee gemoeid zijn. Op het moment dat er meerwerk ontstaat stellen wij u daarvan op de hoogte en bespreken de consequenties daarvan. Het kan zijn dat wij bij sommige opdrachten een voorschot vragen op de te maken kosten. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat met de opdracht is gemoeid.

Voor de gehanteerde tarieven verwijzen wij u naar de tarievenlijst welke u kunt downloaden op onze site.

Wat kunt u van ons verwachten

Levensverzekeringen

Indien u ons op het gebied van levensverzekeringen inschakelt, kunt u van ons desgewenst de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij inventariseren uw persoonlijke financiële en gezinssituatie en bepalen daarna welke voorzieningen hierbij passend zijn.
1. Wij inventariserende voorzieningen die u al getroffen heeft. Desgewenst onderzoeken wij tevens welke voorzieningen u al heeft getroffen voor uw pensioen.
2. Wij onderzoeken vervolgens met u welke risico's u wenst te verzekeren en welke risico's u zelf kunt en wilt dragen.
3. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
4. Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden. Hierbij geven wij u ook informatie over de kosten en het te verwachten rendement, zoals door de financiële instelling verstrekt, in relatie tot het risico dat u mogelijk loopt.
5. Wij staan u terzijde bij het aanvragen van een verzekering.
6. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.

7. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is opgesteld.
8. Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.
9. Net als bij schadeverzekeringen besteden wij voor zover noodzakelijk en mogelijk aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsmaatschappij de verzekering accepteert. Indien juist in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
10. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
11. Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.
12. Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen van algemene aard voordoen, informeren wij onze relaties over deze wijzigingen. Indien relaties daar prijs op stellen gaan wij na in welke mate deze wijzigingen specifiek van belang zijn voor hun individuele situatie.
13. Een levensverzekering sluit u voor een langere periode af. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. In een dergelijke situatie geven wij u 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.
14. Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of veranderen van baan.
15. Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering het best kan geschieden en indien gewenst de mogelijkheden van herbelegging.
16. Wij toetsen de uitkering aan de hand van de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden.
17. Indien recht op een uitkering ontstaat door overlijden van de verzekerde zullen wij namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen die uitkering aan de uitkeringsgerechtigde(n) te verrichten.

Pensioenverzekeringen

Bij een pensioenvoorziening betrekken wij de volgende onderdelen:

1. Ouderdompensioen
2. Nabestaandenpensioen
3. Aanvullend pensioen
4. Arbeidsongeschiktheidspensioen
5. ANW pensioen

Indien u ons op het gebied van pensioenverzekeringen inschakelt, kunt u van ons desgewenst de volgende dienstverlening verwachten:

Wij inventariseren uw wensen met betrekking tot het herstructureren of opstarten van een pensioenvoorziening voor uw onderneming. Wij stemmen met u af uit welke onderdelen de pensioenvoorziening bestaat en welk pensioensysteem het beste aan uw wensen voldoet. Hierbij wordt rekening gehouden met de meest actuele wettelijke regelgeving. Dit alles presenteren wij in de vorm van een rapport aan de directie en desgewenst aan de

verschillende belangengroepen binnen uw onderneming zoals pensioencommissie en/of ondernemingsraad.

Wij geven u de mogelijkheid de pensioenverzekering in te kopen bij een aantal solvabele verzekeraars tegen een goede prijs/prestatie verhouding. Deze inkoop bij en de onderhandelingen met de verzekeraars begeleiden en vertegenwoordigen wij u.

Bij het opstarten van een pensioenverzekering kunnen wij u het volgende bieden:

1. Regelen van voorlopige dekking en opdracht tot verzekering.
2. Het opstellen van rekenoverzichten en individuele pensioenoverzichten voor werknemer.
3. Opvragen van premievrije waarde en/of reserve waarde.
4. De voorbereiding en het houden van groepspresentaties.
5. Beantwoorden van schriftelijke/mondelinge vragen na presentatie.
6. Het organiseren van intake- en exit gesprekken.
7. Maken van aangevraagde serviceberekeningen.
8. Het controleren van het (concept) pensioenreglement,, de overeenkomst(en) en overige bescheiden.
9. Het administreren van alle stukken.

Voor het beheer kunnen wij u het volgende bieden:

1. Verstrekken aanmelding /mutatieformulieren en salarislijsten.
2. Het verzorgen van salarisaanpassingen, mutaties in verband met scheiding, geboorte, overlijden, in- en uitdiensttreding.
3. Verstrekken van schriftelijke/telefonische informatie naar aanleiding van vragen over regeling, mutaties etcetera.
4. Aanpassen van de pensioenregeling aan wijzigende regelgeving
5. Begeleiding van waardeoverdrachten bij indiensttredingen.
6. Verstrekken van toelichting op waardeoverzichten en ontwikkelingen daarop.
7. Verwerken van keuzes en switchen van beleggingsfondsen.
8. Verzorgen van debiteuren administratie
9. Een 'dedicated team' voor de begeleiding van uw pensioenregeling
10. Aanpassing van de pensioenregeling bij ingrijpende wijzigingen in uw bedrijfsvoering.
11. Berekenen eigen bijdrage werknemers.
12. Controle van financiële bescheiden die u ontvangt van de pensioenuitvoerder.
13. Maken van berekeningen met betrekking tot expiraties, aanvullende stortingen, voortzettingvoorstellen, jaarruimte, pensioengat en gouden handdrukken.
14. Pensioencommunicatie.

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.

Zo is het belangrijk dat wij over de juiste en volledige gegevens beschikken. 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 een schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

Heeft u ergens anders soortgelijke 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 complexe of risicovolle producten – zullen wij uw persoonlijke situatie schriftelijk vastleggen met behulp van een klantprofiel. Nadat wij dit met u hebben ingevuld, zal zowel onze adviseur als u dit formulier dienen te ondertekenen. Voor zakelijke relaties hebben wij een risico inventarisatieformulier ontwikkeld dat wij samen met u zullen doorlopen, toelichten en invullen.

Bij bepaalde diensten zijn wij wettelijk verplicht uw identiteit aan de hand van een origineel identiteitsbewijs vast te stellen.

Als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons zo spoedig mogelijk doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven of geraken.

Onder wijziging van de persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen,.



Registratie en lidmaatschap; onze kwaliteit

Met ingang van 1 januari 2006 is het voor financiële dienstverleners verplicht om, onder andere voor de bemiddeling in verzekeringsproducten en aanverwante diensten, een vergunning aan te vragen bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Xpension b.v. beschikt over deze vergunning. Het vergunningsnummer van Xpension, 12019970 staat geregistreerd in het Register van de Stichting Autoriteit Financiële Markten. Indien u dit register wilt raadplegen, verwijzen wij u graag naar de website van de AFM: www.afm.nl of haar adres Vijzelgracht 50, 1017 HS Amsterdam.

De ons toegekende vergunning is van toepassing op de volgende gebieden;

- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Adviseren met betrekking tot deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

Xpension heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten.

Klachten

Als u een klacht heeft over een afhandeling op 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 contact met u op. Op www.xpension.nl treft u een klachtenformulier aan. U kunt dit formulier zenden naar:

Xpension b.v.
T.a.v. Afdeling Klachtenbehandeling.
Postbus 24
1200 AA Hilversum

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u binnen 3 maanden na een definitief standpunt van ons te hebben vernomen bij het Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) uw klacht indienen.

Voor de behandeling van klachten geldt een klachtenreglement. Een voorbeeld voor een klachtenreglement vindt u op de site van het KiFiD.

Het adres van het onafhankelijke klachteninstituut Financiële Dienstverlening luidt:

Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon 0900 3552248 [http:// www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Beëindiging relatie

U heeft het recht om op elk gewenst 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 de relatie met u te beëindigen. Dat neemt niet weg dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. Indien beëindiging van onze relatie plaatsvindt tijdens een lopende opdracht verwijzen wij u voor de eventuele gevolgen naar onze algemene voorwaarden.

Bereikbaarheid

Op werkdagen van 8.30 tot 17.00
Telefoon kantoor +31(0)35-646 26 06
Fax kantoor +31(0)35-646 26 66
E-mail info@xpension.nl
Website www.xpension.nl

Dienstenwijzer versie: dwxp201104