

Wanneer u besluit met ons zaken te doen is het prettig vooraf te weten wat u kunt verwachten en waar u aan toe bent. Daarom willen wij Froonacker Van de Witte Assurantiën B.V. middels onze Financieel Wijzer aan u voorstellen en u informeren over onze werk- en beloningswijze. Verder krijgt u een helder beeld van de hoogte van die beloning per advies en specifiek product.

### Informatie over onze dienstverlening

Froonacker Van de Witte houdt zich als verzekerings-intermediair aan de Wet op het financieel toezicht (Wft). Daarom verstrekken wij u deze wijzer voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst.

### Wie zijn wij

Froonacker Van de Witte Assurantiën B.V. is als financieel dienstverlener ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nr. 01085992.

### Onze bereikbaarheid

Froonacker Van de Witte is geopend tijdens werkdagen van 8.00u tot 17.30u. Telefonisch, per e-mail en WhatsApp zijn wij natuurlijk ook 24/7 voor urgente zaken buiten kantooruren bereikbaar.

Voorstraat 61, 8801 LB Franeker  
Postbus 523, 8800 AM Franeker  
e-mail [info@frovdw.nl](mailto:info@frovdw.nl)  
website [www.frovdw.nl](http://www.frovdw.nl)  
tel. 0517-399999  
WhatsApp 06-44266464

### Registratie, Kwaliteit, Deskundigheid en Zekerheid voor u

Wij beschikken over de vereiste registratie bij de toezichthouder AFM en u kunt onze vergunningen controleren via de website ([afm.nl](http://afm.nl)). Ons bedrijf is geregistreerd bij de AFM onder nummer 12004936.

Froonacker is verder aangesloten bij meerdere organisaties en instellingen die van hun leden bepaalde kwaliteitsnormen vereisen:

- Vereniging van Adviseurs in Financiële Zekerheid (Adfiz)
- Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven (NVGA)
- Erkenningsregeling Registermakelaars in Assurantiën (RMIA)
- NLG – Professionals in Assurantiën

De vereiste kwaliteit uit zich niet alleen in het (inhoudelijke) advies, de bemiddeling en nazorg, maar ook in de wijze waarop het advies wordt verstrekt en de dienstverlening wordt uitgevoerd. Alle adviserende medewerkers zijn in het bezit van de benodigde certificaten en diploma's. Wij houden door middel van Permanente Educatie onze deskundigheid actueel.

Wij hebben beroepsaansprakelijkheids- en cyberverzekeringen die afdoende dekkingen bieden voor verzekerde aanspraken als gevolg van beroepsfouten en/of cyberincidenten. Hiermee heeft u een extra zekerheid als klant van Froonacker Van de Witte.

### Aard van onze dienstverlening

Met de vergunningen die Froonacker heeft, mogen wij adviseren en bemiddelen in:

- Schadeverzekeringen particulier
- Schadeverzekeringen zakelijk
- Inkomensverzekeringen
- Zorgverzekeringen

- Pensioenverzekeringen
- Premiepensioenvorderingen
- Vermogen
- Hypothecair Krediet
- Elektronisch Geld
- Spaarrekeningen

Verder zijn wij in het bezit van de vergunning als gevolmachtigde. Wij mogen optreden als Gevolmachtigd Agent voor volgende producten (ABF Assuradeuren B.V.):

- Inkomensverzekeringen
- Schadeverzekeringen particulier
- Schadeverzekeringen zakelijk
- Zorgverzekeringen
- Vermogen

### De Dienstverlening

Onze dienstverlening is verdeeld in vijf fases of onderdelen:

- Oriëntatie
- Inventarisatie & Analyse
- Advies
- Bemiddelen
- Nazorg en beheer

#### Oriëntatie

Het eerste uur is bedoeld om vrijblijvend te kijken wat uw doel is en wat wij voor u kunnen betekenen. U krijgt tijdens dit gesprek van ons algemene informatie, waaronder dit document en onze algemene leveringsvoorwaarden. Tijdens of na afloop kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze dienstverlening.

#### Inventarisatie & Analyse

In deze fase gaan wij een grondig onderzoek uitvoeren waarbij we ingaan op uw financiële positie, uw specifieke wensen en doelen, uw kennis en ervaring en natuurlijk ook uw risico-bereidheid. Aan de hand hiervan wordt uw klantprofiel opgesteld, welke als basis dient, in combinatie met een helder overzicht van diverse producten, voor een passend advies.

#### Advies

Op basis van het klantprofiel en de uitgebreide vergelijking van de geselecteerde aanbieders en producten wordt ons advies opgesteld. U ontvangt het advies schriftelijk. Bovendien lichten wij dit graag uitgebreid toe in een persoonlijk gesprek.

#### Bemiddelen

Bij de bemiddeling is een gedegen en passend advies altijd het uitgangspunt om er zeker van te zijn dat het product het doel dient dat u nastreeft en aansluit bij uw specifieke situatie. Wanneer u een geadviseerd product wilt afsluiten, dan kunnen wij dat geheel voor u verzorgen. In de meeste gevallen hebben wij het advies ook opgesteld. Het is echter in sommige gevallen ook mogelijk dat wij bemiddelen op basis van een advies dat een andere adviseur heeft opgesteld.

#### Nazorg en Beheer

Ook nadat u via onze bemiddeling financiële producten heeft aangeschaft, blijven wij u begeleiden met onze advisering en verzorgen wij voor u het administratieve beheer van deze producten. Het kan bijvoorbeeld gaan over de aanpassing van uw situatie en gewijzigde omstandigheden.

### Relatie tot Aanbieders

Froonacker Van de Witte is een ongebonden bemiddelaar: dat wil zeggen volledig adviesvrij. Wij hebben geen enkele contractuele verplichting om u de financiële producten van bepaalde verzekeraars, hypotheekverstrekkers of banken te adviseren. Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

Bij de selectie van partijen waarmee wij zaken doen, valt onze keuze op instellingen die naar ons oordeel een goede prestatie/prijsverhouding hebben. Hierbij letten wij op de kwaliteit van de product- en polisvoorwaarden en de premie/kosten. Maar zeker ook de wijze waarop maatschappijen schades afwikkelen en dekkingsaanvragen of -mutaties verwerken heeft bij ons de nadrukkelijke aandacht.

### Selectieve ongebonden bemiddelaar

Wij werken op het gebied van schadeverzekeringen nauw samen met ABF Assuradeuren B.V., een Gevolmachtigd Agent voor diverse verzekeraars (www.abf-assuradeuren.nl). Deze vennootschap is zelf bevoegd om namens deze maatschappijen verzekeringsaanvragen te accepteren, polissen op te maken en schades te behandelen. De producten van de betreffende volmacht maatschappijen worden relatief vaker door ons geselecteerd en geoffereerd. Daardoor kunnen wij nog accurater en met grotere snelheid werken. Op regelmatige basis verifiëren wij de producten en samenwerkingen waarbij mogelijke correctieve maatregelen worden genomen.

### Selectie van aanbieders

Voortdurend analyseren, vergelijken en selecteren wij de verschillende producten die verzekeraars en banken voeren en op de markt brengen. Froonacker Van de Witte is een volledig onafhankelijk intermediair en bepaalt daarom zelf welk product wordt aangeboden, afhankelijk van de specifieke situatie bij de klant.

### Wijze van beloning

Medewerkers en bestuurders van Froonacker Van de Witte ontvangen alleen een vast salaris en worden op geen enkele wijze gestuurd door beloningscomponenten van variabele aard welke (mogelijk) niet in uw voordeel zouden werken. Op basis van ons beheerste beloningsbeleid maken wij sinds jaar en dag op duurzame wijze werk van onze klanten. Het uitgangspunt is en blijft simpel: uw belang is ons belang!

De kosten van onze werkzaamheden worden door u betaald via provisie of diverse vormen van directe -of: rechtstreekse- beloning.

#### Indirecte beloning: Provisie

Dit is een percentage van de jaarpremie gedurende de looptijd van de schadeverzekering en wordt doorlopend over de contracttermijn uitbetaald. Deze provisie vergoedt de advies-, bemiddelings- en onderhoudsinspanningen die wij leveren voorafgaand en gedurende de contracttermijn. De financiële instelling verwerkt deze kosten in de prijs van de verzekering. Mits anders overeengekomen, ontvangt u geen aparte factuur voor de werkzaamheden van Froonacker.

#### Directe beloning

Ook kunt u onze kosten rechtstreeks betalen. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'declaratie'. In de meeste gevallen zal het gevolg zijn dat de prijs (premie of rente) van het financiële product lager wordt. Ook kan de verzekerde uitkering hoger uitvallen aangezien de door u indirecte betaalde provisiekosten niet worden meegenomen in de prijs van de financiële instelling.

#### Beloning op basis van declaratie

In plaats van provisie spreken wij met u een tarief af voor onze dienstverlening. Dit wordt op basis van declaratie bij u in rekening gebracht. Dit kan op basis van het aantal uren of via een vast standaardtarief. Daarnaast betaalt u voor het product zelf een premie, rente of inleg. Hierin is dan uiteraard geen provisie meer opgenomen tenzij anders overeengekomen.

Uurtarieven 2018	intern	extern
Pensioenadvies	€ 125,-	€ 125 - 175,-
Financiële Planning	€ 125,-	€ 125 - 175,-

Combinaties van bovenstaande vergoedingen zijn mogelijk. Bijvoorbeeld wanneer u ons advies en de bemiddeling op basis van declaratie wilt betrekken, echter voor de nazorg geen aparte rechtstreekse betalingen wilt doen. Hiermee kunt u tijdens de looptijd ten allen tijde een beroep op ons doen voor ondersteuning, zonder aparte factuur te ontvangen.

#### U ziet exact wat onze kosten zijn

Bij impactvolle en complexe financiële producten ziet u vooraf wat onze beloning zal zijn (tabel). Aan het begin van het proces geven wij u een globale indicatie aan wat de kosten van onze dienstverlening zijn. In de onderstaande tabel ziet u als voorbeeld een aantal producten. Hierbij geven wij aan hoeveel uur wij gemiddeld besteden aan de advisering en begeleiding van een dergelijke product.

Product/type klant	Reikwijdte	Indicatie aantal uren benodigd	Vergoeding uitsluitend via cliënt <sup>1</sup>
	(aantal aanbieders)	(min. – max.)	(min. – max.)
AOV <sup>2</sup>	2 - 5	6 - 12	€ 795 - € 1.290
Afsluiten hypotheek	2 - 4	10 - 30	€ 1.500 - € 4.500
Collectief pensioen	3 - 5	20 - 40	€ 3.000 - € 6.000
Fiscaal gefaciliteerde bankspaarproducten	1 - 3	8 - 10	€ 395 - € 1.500
Oudedagsvoorziening	3 - 5	3 - 10	€ 495 - € 1.500
Overige complexe financiële producten <sup>3</sup>	3 - 5	2 - 10	€ 295 - € 1.500
Financiële Planning	n.v.t.	5 - 8	€ 795

<sup>1</sup> Vergoeding op basis van declaratie. Exclusief onderhouds- en beheer- c.q. administratiewerkzaamheden gedurende de contracttermijn/looptijd van de verzekering. De kosten daarvoor worden in rekening gebracht via een (a) doorlopende beheersvergoeding/abonnement of (b) op basis van een aparte declaratie. In het laatste geval wordt voor de werkzaamheden een aparte factuur toegezonden.

<sup>2</sup> AOV = arbeidsongeschiktheidsverzekering. Indicatie uren/vergoeding op basis van Oriëntatie, Inventarisatie, Analyse en Advies. ondergrens o.b.v. verkort adviestraject en bovengrens op basis van uitgebreide financiële analyse. Geen beheer/nazorg zijn meegenomen.

<sup>3</sup> Inclusief Overlijdensrisico- en Uitvaartverzekeringen.

### **Hoe leest u bovenstaande tabel?**

In de eerste kolom staat een aantal producten welke wij bemiddelen en waarover wij regelmatig adviseren. In de tweede kolom wordt het aantal financiële instellingen vermeld waarvan de producten doorgaans worden geanalyseerd als basis voor ons advies aan u. In de derde kolom staat vermeld hoeveel uur wij gemiddeld investeren in een desbetreffend advies. In de vierde kolom treft u het bereik van vergoedingen aan wanneer wij onze uren rechtstreeks aan u in rekening brengen.

### **Afwijkingen van het gemiddelde**

Zoals aangegeven geeft de tabel een gemiddeld beeld van de werkzaamheden. Het is mogelijk dat de analyse en inventarisatie van uw specifieke situatie tot de constatering leidt dat meer of minder tijd nodig is om tot een passend advies te komen. In alle gevallen zult u exact inzichtelijk krijgen wat de kostenvergoeding zal zijn.

### **Uw informatie**

Om ons werk goed te kunnen doen in overeenstemming met uw verwachtingen en de gemaakte afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat hierbij om wijzigingen in uw persoonlijke en/of samenlevingssituatie: o.m. geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing, etc. Maar ook om bijvoorbeeld de veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie. Bij de opmaak van een offerte of polis wordt gebruik gemaakt van de informatie die u ons verstrekt, al dan niet door middel van een aanvraagformulier. Ondanks dat wij de stukken zeer zorgvuldig controleren op fouten, willen wij u toch vragen de gegevens op de door u ontvangen papieren te controleren. Het is belangrijk dat u ons zo snel en volledig mogelijk informeert over een schade waarvoor u een beroep wilt doen op de door u afgesloten verzekering. Op dat moment kunnen wij namelijk direct maatregelen nemen om uw belangen veilig te stellen. Ook gebeurtenissen die tot schade leiden willen wij graag van u weten. Soms is het van belang zo vroeg mogelijk een en ander te melden aan de verzekeraar. Wij kunnen u daarover adviseren wanneer u het ons laat weten.

### **Betalingen**

Betalingen van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar of jaar) kunt u voor de meeste financiële producten via ons kantoor doen door middel van automatische incasso, (digitale) acceptgiro, of rechtstreeks aan de verzekeraar. Als u de premies via ons betaalt heeft u direct aan uw betalingsverplichting tegenover verzekeraar voldaan. De verzekeringsdekking blijft daarmee altijd ongewijzigd in tand gehouden. Blijft betaling (aan ons) onverhoopt uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Dit heeft gevolgen voor (lopende) schades. Tevens kunnen de hieruit voortvloeiende (gerechtelijke) kosten voor uw rekening komen. Mocht deze situatie zich -dreigen- voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

### **Relatie beëindigen**

Indien u de relatie met ons wenst te beëindigen, dan kunt u de verzekeringen, afhankelijk van de soort en aard, per eerst komende contractvervaldatum opzeggen. Hierbij dienen de eventueel van toepassing zijnde opzegtermijnen in acht te worden genomen. Tussentijds overschrijven naar een ander intermediair is ook mogelijk. In het voornoemde geval van intermediaire overvoer eindigt natuurlijk onze zorgplicht en blijven de bestaande verzekeringsovereenkomsten in stand. Natuurlijk zouden wij eveneens het initiatief kunnen nemen om de relatie met u te beëindigen.

### **Wanneer u een klacht heeft**

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Bent u echter niet tevreden, dan vragen wij u dit ons zo snel mogelijk te laten weten. Alle klachten worden door de directie behandeld en wij streven er naar samen de juiste oplossing te vinden. Mocht u na ons antwoord onverhoopt vinden dat wij toch niet naar tevredenheid op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u contact opnemen met het onafhankelijke klachteninstituut Financiële Dienstverlening KIFiD, Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG. Telefoon 0900-3552248. Website kifid.nl

### **Uw persoonsgegevens**

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies 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.

#### *Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om*

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. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

#### *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 om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

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, geldverstreckers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstreckers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

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.

#### *Hoe lang bewaren wij uw gegevens?*

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten 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 bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen:

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, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard 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, advocaat 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 kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere "stukjes" van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit 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 omgang met persoonsgegevens?*

Zoals hierboven 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? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij zorgen er voor dat conform bovengenoemde klachtenbehandeling uw klacht in behandeling wordt genomen.

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.

**Vragen?**

Wij vertrouwen er op u met deze informatie van dienst te zijn. Heeft u nog vragen? Neemt u gerust contact met ons op.

*Op alle diensten die door Froonacker Van de Witte Assurantiën B.V. worden geleverd zijn Algemene Leveringsvoorwaarden van toepassing. Deze voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel. De tekst van deze voorwaarden is geplaatst op de website [www.frovdw.nl](http://www.frovdw.nl) en wordt op verzoek aan u toegezonden. Behoudens uitzondering door de wet gesteld mag zonder schriftelijke toestemming van de rechthebbende op het auteursrecht, niets uit deze uitgave worden veelevoudig en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, mail of anderszins.*