

ADVIESWIJZER ACTUA GROEP

De Actua Groep omvat de volgende bedrijven:

- **Actua Holding B.V.**
- **Actua Assurantiën B.V.**
- **Actua Assuradeuren B.V.**
- **Actua International B.V.**

Bezoekadres : Rivium Brienoord Businesscenter
Rivium Oostlaan 1
2909 LL Capelle aan den IJssel

Postadres : Postbus 849
3000 AV Rotterdam

Telefoon : 31 (0)10 – 44 77 188

Fax : 31 (0)10 – 44 77 199

Email : info@actua.org

Website : www.actua.nl

A. Wie zijn wij?

1. Wij – met uitzondering van Actua Assuradeuren B.V., welke gevolmachtigde is van diverse grote verzekeraars – zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd moeten worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.
2. Naast deze advisering bemiddelen wij ook bij de totstandkoming van verzekeringsovereenkomsten tussen u en de verzekeringsmaatschappij.

B. Onze diensten

B.1 Algemeen

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

1. Schadeverzekeringen. Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt voor het geval dat u bijvoorbeeld ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken, uw bagage tijdens een vakantie zoek raakt, u een aanrijding met uw auto krijgt, er brand uitbreekt in uw huis etc. U kunt hierbij denken aan een ziektekostenverzekering, een reisverzekering, een autoverzekering, een brandverzekering, etc. etc.
2. Verzekeringen die een (vaste) som geld uitkeren als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.

3. Levensverzekeringen. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor een aanvullend pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een schuld of andere toekomstige zaken. Voorbeelden hiervan zijn: koopsompolis, studieverzekering, een gemengde verzekering.
4. Financiële planning. Dit houdt in dat wij u naar beste eer en geweten inzage geven in uw financiële situatie nu en in de toekomst. In de mate waarin u dat wenselijk acht, kunnen wij u vervolgens adviseren over financiële producten om uw inkomsten zoveel mogelijk veilig te stellen dan wel de kans daarop te doen toenemen.

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

B.2 Schadeverzekeringen

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

1. Wij maken op basis van door u verstrekte gegevens 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.
2. Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
3. Wij geven u tips en adviezen zodat u de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal kunt verminderen en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen.
4. Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.
5. Wij lopen met u, mits u dat op prijs stelt, de belangrijkste verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Wij geven hierbij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden zodat deze naar onze mening het beste aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.
6. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
7. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
8. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
9. Indien noodzakelijk en gewenst besteden wij 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 verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Soms duurt de acceptatie enige dagen. Soms moet eerst aanvullende informatie worden verstrekt. Indien precies 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. 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.
11. Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
12. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
13. 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.
14. Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij binnen het redelijke uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij. NB! Deze dienstverlening gaat evenwel nimmer zover als ware er een rechtsbijstandverzekering gesloten.
15. Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij die maatregelen namens u treffen 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.

B.3 Levensverzekeringen

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

1. Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al hebt. Desgewenst onderzoeken wij tevens welke voorzieningen u al hebt getroffen voor uw pensioen.
2. Wij onderzoeken vervolgens met u welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt 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 invullen van de aanvraag 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.
8. Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.
9. Net als bij schadeverzekeringen besteden wij voor zover noodzakelijk en gewenst 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 precies 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 voor totaal-relaties 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. Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaarpremies namens onze relaties door verzekeringsmaatschappijen worden belegd, begeleiden wij op uw verzoek de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
14. 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 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.
15. Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of veranderen van baan.
16. 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.
17. Wij toetsen de uitkering aan de hand van de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden.

18. 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 de uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

C. Wat verwachten wij van u?

1. U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Heeft u elders 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.
3. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.
4. Onder wijziging van 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, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.
5. Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.
6. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

D. Onze bereikbaarheid

1. Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:
Schriftelijk : Postbus 849, 3000 AV te Rotterdam
Telefoon : 010 – 44 77 188
Fax : 010 – 44 77 199
Email : info@actua.org
2. Wij zijn op werkdagen geopend van 8.30 uur tot en met 17.15 uur.
3. Voor afspraken buiten kantooruren kunt u ons bellen.
4. Telefoon tijdens kantooruren: 010 – 44 77 188.
5. Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of ingrijpende schade kunt u ons bereiken via het mobiele telefoonnummer van uw accountmanager.
6. Als niemand op ons kantoor aanwezig is, kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan de volgende ochtend teruggebeld.
7. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld wijziging in uw situatie, bevestig deze dan ook per post, fax of e-mail.

E. De premie

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

E.1 Incasso

1. Indien wij u laten weten dat de door u verschuldigde premie door ons namens de verzekeringsmaatschappij bij u geïncasseerd zal worden kunt u veelal kiezen voor een aantal wijzen van betaling a) zenden van een nota met betaling door u per bank, b) automatische afschrijving van bank, etc.
2. U kunt ons machtigen om de premie via automatische incasso van uw bankrekening te laten afschrijven.
3. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
4. Ook kunt u uw premie overmaken m.b.v. een acceptgiro.
5. Premies worden in principe per jaar betaald.
6. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premie – eventueel tegen een premietoeslag – per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
7. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht.
8. Als u eenmaal uw premie aan ons hebt betaald, bent u vrijgesteld van betaling aan de verzekeraar. Daar zorgen wij immers voor.
9. Als uw premie belegd wordt in aandelen, vermeldt de verzekeringsmaatschappij altijd tegen welke koers dat gebeurt. Wij stellen u hiervan dan op de hoogte.

E.2 Incasso door verzekeraar

1. Soms is het ter voorkoming van administratieve kosten dan wel anderzijds beter de verzekeraar rechtstreeks te machtigen om de premie via automatische incasso van uw bankrekening te laten afschrijven.
2. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
3. U kunt meestal ook uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
4. Premies worden in principe per jaar betaald.
5. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies – eventueel tegen een premietoeslag – per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
6. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht.
7. Als u vragen hebt 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.

E.3 Afspraken rondom premiebetaling

1. Het is belangrijk dat u premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaalt kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden 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.
2. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.
3. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

F. Onze relatie met verzekeraars

1. Wij zijn volledig ongebonden en dus adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u een product van verschillende verzekeringsmaatschappijen te adviseren. Wel hebben wij een selectie gemaakt van maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder, maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de maatschappij zich

opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven wij u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Aangezien wij binnen de Actua Groep beschikken over een assuradeurenbedrijf, zullen wij in beginsel trachten de verzekeringen binnen ons assuradeurenbedrijf onder te brengen.

2. Actua Assuradeuren B.V. heeft volmachten van meerdere first class in Nederland kantoorhoudende verzekeringsmaatschappijen. Dit houdt in dat wij van deze verzekeringsmaatschappijen de bevoegdheid hebben gekregen om ten behoeve van onze cliënten op naam van deze maatschappijen verzekeringen te accepteren en schaden af te wikkelen. Actua Assuradeuren B.V. zal in correspondentie altijd vermelden welke verzekeraar(s) zij in het onderhavige geval vertegenwoordigen. Actua Assuradeuren beschikt op dit moment over een volmacht van de onderstaande verzekeringsmaatschappijen:
 - Actua Schadeverzekering N.V.
 - Arag-Nederland, Algemene Rechtsbijstand Verzekeringsmaatschappij N.V.
 - Europeesche Verzekering Maatschappij N.V.
 - Generali Schadeverzekering Maatschappij N.V.
 - N.V. Schadeverzekering-Maatschappij Bovemij
 - Reaal Schadeverzekeringen N.V.

G. Hoe worden wij beloond?

G.1 Beloning op basis van provisie

Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.

G.2 Beloning op basis van declaratie

1. Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u hebben overlegd.
2. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn.
3. Op het moment dat meerwerk ontstaat t.o.v. de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.
4. Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten.
5. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

G.3 Beloningsbeleid medewerker

Onze medewerkers worden beloond op basis van een vast, marktconform salaris. Een buitendienstmedewerker welke, op basis van oude afspraken, wel beschikt over een deel variabele beloning, laat zich bij zijn adviezen leiden door het belang van de klant en een mogelijk beloningscomponent in de advisering wordt beoordeeld en geaccordeerd door een leidinggevende. Wij verwachten van onze medewerkers een integere, zorgvuldige,

transparante en vooral ook klantgerichte handelswijze en sturen hen hier als zodanig ook op aan. Het belang van de klant staat centraal in onze advisering.

H. Onze kwaliteit

1. Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM, welke instantie krachtens de wet toezicht houdt op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. De Actua Groep heeft een collectieve vergunning ten behoeve van al haar werkmaatschappijen, welke is geregistreerd onder nummer 12010504. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl.
2. Ons kantoor is aangesloten bij:
 - KiFiD (Klachteninstituut Financiële dienstverlening);
 - AFM (Autoriteit Financiële Markten).
 - NVGA (Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven)
3. Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij meerdere organisaties die van hun 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.
4. Wij zijn in het bezit van alle voor onze dienstverlening relevante diploma's en certificaten.
5. Onze assurantieadviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.
6. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

I. Beëindiging relatie

1. U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze.
2. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat de bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

J. Klachten?

1. Als u een klacht hebt over een afhandeling of 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.
2. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op.
3. Alle klachten worden door de directie behandeld.
4. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijke klachteninstituut KiFiD:
Klachteninstituut Financiële dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
tel. nr.: 0900-3552248
website: www.kifid.nl
5. U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.