

ADVIESWIJZER JABES VERZEKERINGEN 2020

De Advieswijzer is speciaal ontwikkeld om onze toekomstige klanten helder en transparant te informeren over wie wij zijn, wat wij doen en hoe wij werken. Als u naar aanleiding van dit document vragen of opmerkingen heeft, horen wij dat graag!

In deze Advieswijzer behandelen wij de volgende onderwerpen:

- 1) Kerngegevens Jabes Verzekeringen
- 2) Wie zijn wij?
- 3) Wat doen wij voor u?
- 4) Onze dienstverlening
- 5) Digitale werkwijze
- 6) Hoe komen wij tot een advies?
- 7) Wat betaalt u voor onze dienstverlening?
- 8) Wat vragen wij van u?
- 9) Klachtenbehandeling
- 10) Welke regels zijn van toepassing?
- 11) Hoe gaan wij om met uw persoonsgegevens?

1. KERNGEGEVENS JABES VERZEKERINGEN

Bezoek- en postadres	Gelreweg 31 3843 AN Harderwijk
Telefoon	0341 – 270 575
IBAN	NL67INGB0008237121
E-mail	info@jabesverzekeringen.nl
Website	www.jabesverzekeringen.nl
Inschrijving Kamer van Koophandel	60489235
AFM-vergunning	12042656

2. WIE ZIJN WIJ?

Jabes Verzekeringen is een financieel dienstverlener. Wij adviseren, bemiddelen en bieden nazorg op het gebied van financiële producten. Een van onze specialiteiten is het verzekeren van Expatriates (zendings- en ontwikkelingswerkers). Door onze jarenlange ervaring in het verzekeren van deze doelgroep, hebben wij een geschikte (verzekerings)oplossing voor elke mogelijke situatie op het gebied van Expatriates. Daarnaast verzekeren wij particulieren, kerken en ondernemingen in Nederland. Wij zetten uw belang voorop: wij zijn niet gebonden aan een bank, verzekeringsmaatschappij of andere financiële instelling.

Om onze dienstverlening te waarborgen is Jabes Verzekeringen geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM houdt toezicht op ondernemingen die actief zijn in verzekeren, hypotheken, pensioenen, sparen, lenen en beleggen. Indien een onderneming aan de strenge eisen van de AFM voldoet, ontvangt zij een vergunning om financieel advies te mogen verlenen. Jabes Verzekeringen heeft een dergelijke vergunning.

3. WAT DOEN WIJ VOOR U?

Wij mogen op grond van onze vergunning adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. We kunnen u van dienst zijn bij de volgende financiële producten:

➤ **Schadeverzekeringen**

Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen voor particulieren en ondernemingen.

➤ **Levensverzekeringen**

Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren op het gebied van levensverzekeringen, daarnaast mogen wij het contact tussen u en de levensverzekeraar verzorgen.

➤ **Beleggingen**

Wij mogen adviseren en bemiddelen in beleggingsproducten.

➤ **Sparen**

Wij mogen u met raad en daad bijstaan op het gebied van sparen.

➤ **Pensioenen**

Wij adviseren en bemiddelen in individuele pensioenoplossingen zoals de oudedagsvoorziening van Expatriates. Wij hebben er bewust voor gekozen geen vergunning aan te vragen op het gebied van pensioenen, wat betekent dat wij niet mogen adviseren of bemiddelen op het gebied van *collectieve* pensioenen.

4. ONZE DIENSTVERLENING

Onze dienstverlening is erop ingericht om uw specifieke wensen en omstandigheden in kaart te brengen zodat we u een geschikte oplossing kunnen aanbieden. U kunt het volgende van onze dienstverlening verwachten:

- Wij inventariseren uw situatie, wensen en mogelijkheden.
- Wij adviseren over mogelijke oplossingen die aansluiten bij uw wensen.
- Wij zijn vrij in onze advisering: met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifieke producten te adviseren. Wij hebben natuurlijk wel onze voorkeursmaatschappijen.
- Wij onderhouden de contacten tussen u en de financiële instelling waarbij u overweegt een financieel product aan te schaffen.
- Wij begeleiden u na aanschaf van het gewenste financiële product. Wij beantwoorden al uw vragen over het betreffende product en voeren wijzigingen door indien u dat wenst.
- Wij verzorgen de melding van schades en overleggen met u wat handig en verstandig is om te doen. Bij een ongepaste schadevergoeding of niet correcte afwikkeling spannen wij ons in om deze tot een goed einde te brengen. Ook kunt u van ons advies verwachten in andere aspecten rond de schade.

5. DIGITALE WERKWIJZE

Wij werken volledig digitaal. Dat betekent dat wij communiceren per e-mail en niet per fysieke post. Indien u Jabes Verzekeringen als uw tussenpersoon wenst, betekent dat dat u akkoord gaat met deze werkwijze. Wij verzenden documentatie, nieuwsbrieven, IPID-kaarten, etc. digitaal. Wij gaan er vanuit dat u kennis neemt van deze documenten en akkoord bent met de digitale verzending ervan.

6. HOE KOMEN WIJ TOT EEN ONAFHANKELIJK ADVIES?

Onafhankelijk advies

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid van ons advies gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

Keuze van aanbieders

Wij zijn een ongebonden bemiddelaar. Wij maken een selectie van de financiële producten die banken en verzekeraars aanbieden. Wij hebben op basis van de mogelijkheden, prijs en service een voorkeur voor enkele financiële instellingen. Wij bepalen zelf welke instellingen dat zijn. Wij zijn en blijven volledig vrij in onze advisering.

7. WAT BETAALT U VOOR ONZE DIENSTVERLENING?

Wij willen dat u vooraf precies weet hoeveel onze dienstverlening u kost, zodat u niet later voor een onaangename verrassing komt te staan. Wij streven ernaar onze tarieven zo helder en transparant mogelijk naar u te communiceren. U mag ons hier altijd op aanspreken!

Onze dienstverlening hebben wij ondergebracht in drie onderdelen:

a) Schadeverzekeringen, b) Levensverzekeringen en c) Expatpakketten.

We bespreken per onderdeel hoe ons tarief wordt bepaald en wat u voor de vergoeding van ons kunt verwachten. Aan het eind van elk onderdeel vindt u in een tabel een helder overzicht van onze kosten.

Om dit goed te kunnen begrijpen lichten wij eerst een aantal begrippen toe.

Provisie:

Een vergoeding die wij ontvangen van de financiële instelling waar wij uw financiële producten onderbrengen.

Advies:

Een advies bestaat uit een volledige analyse van de huidige situatie, een advies op maat en vervolgens een uitwerking van de (financiële) gevolgen. Om een goed advies te kunnen geven maken wij een uitgebreid klantprofiel en ontvangt u een uitgebreid adviesrapport.

Execution Only:

Een andere vorm van dienstverlening is het bemiddelen in verzekeringen op basis van 'Execution Only'. U krijgt van ons uitgebreide informatie over de betreffende financiële producten. Op basis van deze informatie beoordeelt u zelf of een product bij u en uw financiële situatie past. Wij geven u hierover geen persoonlijk advies. Deze vorm van dienstverlening is bedoeld voor die mensen die goed op de hoogte zijn van financiële producten in algemene zin en die weten welke specifieke financiële producten bij hen passen.

De kosten bij het sluiten van verzekeringen via Jabes Verzekeringen op basis van 'Execution Only' zijn lager dan bij een adviestraject dat u van ons afneemt.

Om te bepalen of 'Execution Only' bij u past hebben wij een zogenaamde kennis- en ervaringstoets ontwikkeld. Aan de hand van de uitkomst van deze toets kunt u zien of het sluiten van verzekeringen op basis van 'Execution Only' bij u past of dat u beter een adviestraject kunt volgen.

Het afnemen van deze toets is verplicht bij het sluiten van een arbeidsongeschiktheidsverzekering (AOV). Bij overige producten is het afnemen van de toets niet verplicht, maar wij adviseren u om deze toets wel te maken. Vraag hiernaar bij uw adviseur.

BTW:

Indien Jabes Verzekeringen werkzaamheden voor u uitvoert op factuurbasis met het doel om een of meerdere verzekeringen te sluiten (ongeacht of dat ook gebeurt), bent u geen BTW verschuldigd over ons tarief. Indien wij adviseren en voorafgaand aan het betreffende advies duidelijk is dat er geen verzekering zal worden gesloten, wordt ons tarief vermeerderd met BTW. Dit laatste zal niet vaak voorkomen.

a) Schadeverzekeringen

Bij schadeverzekeringen ontvangen wij provisie van de financiële instelling waar wij uw schadeverzekeringen onderbrengen. Indien u dat wenst kunnen wij inzicht geven in de hoogte van deze provisie. Wij zijn van mening dat de provisie die wij ontvangen voor schadeverzekeringen in verhouding staat tot onze dienstverlening.

b) Levensverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen

Indien u een uitvaartverzekering, overlijdensrisicoverzekering (ORV) of een arbeidsongeschiktheidsverzekering (AOV) wenst kan dit op basis van een advies evenals op basis van 'Execution Only'. Wij rekenen een eenmalige vergoeding voor de eerste werkzaamheden en een maandelijkse vergoeding voor de duur van de verzekering.

Vergoedingentabel onderdelen a) en b)

Dienstverlening nieuw product	Eenmalige vergoeding	Jaarlijkse vergoeding
Schadeverzekeringen	provisie in premie	provisie in premie
ORV advies + nazorg	€ 600,-	€ 110,-
ORV Execution Only	€ 150,-	€ 50,-
AOV advies + nazorg	€ 750,-	€ 220,-
AOV Execution Only	€ 350,-	€ 150,-
Uitvaart advies + nazorg	€ 300,-	€ 110,-
Uitvaart Execution Only een polis	€ 100,-	geen
Uitvaart Execution Only echtpaar	€ 150,-	geen
Uitvaart Execution Only gezin	€ 175,-	geen
Vermogensopbouw advies + nazorg	€ 750,-	€ 200,-
Vermogensopbouw Execution Only	€ 200,-	€ 110,-

Onze tarieven zijn gebaseerd op een uurloon van € 97,50 per uur exclusief BTW.

Alle prijzen zijn exclusief assurantiebelasting of indien van toepassing BTW en premies van de betreffende producten. De maandelijkse bedragen brengen wij in rekening zolang het betreffende product in het agentschap van Jabes Verzekeringen loopt; zij vervallen bij het beëindigen van het product of als u van tussenpersoon wijzigt.

c) Expatpakketten

Wij werken voor Expatriates op basis van advies. Wij hebben een aantal normen die de wetgever aan een advies aan Expatriates heeft gesteld in overleg met de AFM aangepast. Met de (eventuele) uitzendende organisaties worden regelmatig de wensen op het gebied van de verzekeringen besproken. De desbetreffende Expatriates sluiten de verzekeringen die de uitzendende organisaties verplicht stellen.

Wij informeren elke Expatriate in een persoonlijk gesprek over de noodzaak van deze producten en wat de producten precies inhouden. U kunt meer informatie over financiële producten voor Expatriates vinden in onze brochure 'Over de grens'.

Naast de verzekeringen die de uitzendende organisatie verplicht stelt, adviseren wij de Expatriate over alle andere mogelijke verzekeringen. Natuurlijk inventariseren wij altijd de bestaande situatie en de wensen van de Expatriate.

Expatverzekeringen zijn specialistisch en worden door weinig verzekeringsmaatschappijen aangeboden. Na een gedegen marktonderzoek en het voeren van onderhandelingen met verschillende verzekeringsmaatschappijen, hebben wij een betrouwbare partner gevonden met wie wij graag zaken doen. Deze verzekeringsmaatschappij streeft naar een persoonlijke benadering en een goede kwaliteit van hun dienstverlening. Wij blijven uiteraard de marktpartijen en de dienstverlening van de gekozen verzekeringsmaatschappij nauwlettend monitoren.

Wij hebben er bewust voor gekozen om bij Expatriates die door een organisatie worden uitgezonden geen kennis- en ervaringstoets af te nemen bij het sluiten van een arbeidsongeschiktheidsverzekering. De klant wordt namelijk uitvoerig geïnformeerd over het product en de uitzendende organisatie stelt eisen aan de arbeidsongeschiktheidsverzekering. Wij zullen per klant altijd bekijken of het wenselijk of noodzakelijk is om (in overleg met de uitzendende organisatie) eventueel van het pakket van de uitzendende organisatie af te wijken. In voorkomende gevallen zullen wij wel een kennis- en ervaringstoets afnemen.

Bij Expatriates die op eigen gelegenheid naar het buitenland vertrekken en niet worden uitgezonden door een organisatie, zullen wij de kennis- en ervaringstoets wel afnemen.

Wij werken voor Expatverzekeringen volledig provisieloos: in plaats van provisie rekenen we een eenmalig tarief en een maandelijks/jaarlijks tarief. De vergoeding is gebaseerd op het aantal uren dat per Expatriate nodig is om een goed advies te geven en te informeren. De vergoeding is afhankelijk van de gezinssamenstelling van de Expatriate en van het soort en aantal producten dat wordt gesloten.

Werkzaamheden bij het vertrek van een Expatriate

Als u als Expatriate wordt uitgezonden nodigen wij u uit voor een gesprek. In dit gesprek nemen wij de tijd om u te informeren en te voorzien van een goed advies. Het eerste gesprek duurt ongeveer 4 uur. We hebben overleg met de verzekeringsmaatschappij over specifieke wensen, medische acceptatie of aanpassingen binnen de bestaande producten – wij bieden echt maatwerk. Vervolgens vragen wij de gewenste producten voor u aan. Wij volgen het acceptatietraject van de ziektekostenverzekering en de arbeidsongeschiktheidsverzekering. Tijdens het acceptatietraject hebben wij veel overleg met u, de verzekeringsmaatschappij en de (eventuele) uitzendende organisatie. Na acceptatie controleren wij de polis(sen). Wij sturen hierna de originele polis met zorgpakjes naar de Expatriate of de uitzendende organisatie.

Werkzaamheden voor de jaarlijkse vergoeding

Wij ontvangen voor onze werkzaamheden een jaarlijkse vergoeding van u of uw uitzendende organisatie. U kunt de volgende werkzaamheden van ons verwachten:

- Wij verwerken alle polismutaties die u aan ons doorgeeft.
- Wij voeren het tussentijds toevoegen of beëindigen van bepaalde polissen uit.
- Wij behandelen alle schades die u wilt claimen; schadeafhandeling is in het buitenland meestal een stuk complexer dan in Nederland.
- Wij geven begeleiding in het traject van repatriëring in geval van een gezondheidsprobleem, waarbij de klant, de uitzendende organisatie evenals de thuisblijvers op de hoogte moeten worden gehouden.
- Wij beantwoorden al uw vragen, telefonisch of per e-mail.
- Als u op verlof in Nederland bent zullen we proberen telefonisch contact met u op te nemen, aangezien verzekeringen vaak (tijdelijk) moeten worden omgezet naar een Nederlandse situatie voor de duur van uw verlof. U kunt daarnaast een “verlofgesprek” met een van onze adviseurs inplannen.
- Als u (definitief) terugkeert naar Nederland, nodigen wij u uit voor een “terugkeergesprek”. Wij zullen dan met u overleggen welke verzekeringen moeten worden beëindigd en welke verzekeringen eventueel door u kunnen worden voortgezet of overgenomen (al dan niet met enkele aanpassingen).
- U wordt regelmatig op de hoogte gehouden over relevante onderwerpen door middel van een nieuwsbrief die we elk kwartaal naar uw e-mailadres toesturen.

Vergoedingentabel onderdeel c) Expatriepakketten

Dienstverlening nieuw product	Eenmalige vergoeding	Jaarlijkse vergoeding
Singles		
Pakket 1) Zorgverzekering + nazorg	€ 250,-	€ 204,- per jaar
Pakket 2) Zorgverzekering + nazorg + ORV*	€ 350,-	€ 230,- per jaar
Pakket 3) Zorgverzekering + nazorg + ORV + Oudedag	€ 400,-	€ 245,- per jaar
Pakket 4) Zorgverzekering + nazorg + AOV**	€ 400,-	€ 245,- per jaar
Pakket 5) Zorgverzekering + nazorg + AOV + Oudedag	€ 450,-	€ 255,- per jaar
Pakket 6) Zorgverzekering + nazorg + ORV + AOV	€ 475,-	€ 270,- per jaar
Pakket 7) Zorgverzekering + nazorg + ORV + AOV + Oudedag	€ 500,-	€ 281,- per jaar
Uitvaart	€ 100,-	
Echtparen		
Pakket 1) Zorgverzekering + nazorg	€ 450,-	€ 332,- per jaar
Pakket 2) Zorgverzekering + nazorg + ORV	€ 550,-	€ 388,- per jaar
Pakket 3) Zorgverzekering + nazorg + ORV + Oudedag	€ 600,-	€ 434,- per jaar
Pakket 4) Zorgverzekering + nazorg + AOV	€ 600,-	€ 469,- per jaar
Pakket 5) Zorgverzekering + nazorg + AOV + Oudedag	€ 650,-	€ 530,- per jaar
Pakket 6) Zorgverzekering + nazorg + ORV + AOV	€ 700,-	€ 530,- per jaar
Pakket 7) Zorgverzekering + nazorg + ORV + AOV + Oudedag	€ 750,-	€ 587,- per jaar
Uitvaart	€ 150,-	
Gezinnen		
Pakket 1) Zorgverzekering + nazorg	€ 600,-	€ 393,- per jaar
Pakket 2) Zorgverzekering + nazorg + ORV	€ 700,-	€ 449,- per jaar
Pakket 3) Zorgverzekering + nazorg + ORV + Oudedag	€ 750,-	€ 510,- per jaar
Pakket 4) Zorgverzekering + nazorg + AOV	€ 750,-	€ 551,- per jaar
Pakket 5) Zorgverzekering + nazorg + AOV + Oudedag	€ 800,-	€ 612,- per jaar
Pakket 6) Zorgverzekering + nazorg + ORV + AOV	€ 850,-	€ 612,- per jaar
Pakket 7) Zorgverzekering + nazorg + ORV + AOV + Oudedag	€ 900,-	€ 668,- per jaar
Uitvaart	€ 175,-	
<i>Onze tarieven zijn gebaseerd op een uurloon van € 97,50 per uur exclusief BTW.</i>		

Alle prijzen zijn exclusief premies van de betreffende producten. De jaarlijkse / maandelijkse bedragen zijn verschuldigd zolang het betreffende product in een agentschap van Jabes Verzekeringen loopt; zij vervallen bij het beëindigen van het product of indien het product uit het agentschap van Jabes Verzekeringen wordt geboekt. Er worden geen reiskosten berekend. Onze tarieven kunnen jaarlijks worden aangepast.

* ORV = Overlijdensrisicoverzekering

** AOV = Arbeidsongeschiktheidsverzekering

8. WAT VRAGEN WIJ VAN U?

Om u zo goed mogelijk te kunnen adviseren, zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Dit kan soms persoonlijk gevoelige informatie zijn. Om uw belangen echter optimaal te kunnen behartigen, vragen wij u ons zoveel mogelijk informatie te verstrekken: hoe meer wij van u weten, hoe beter wij u van dienst kunnen zijn! Uiteraard gaan wij vertrouwelijk met alle informatie om die u aan ons geeft.

Controle van documenten

Wij controleren de polissen en documenten die u van ons ontvangt met de grootst mogelijke zorg. Het is echter van groot belang dat u ook zelf de polissen en andere documenten controleert om te zien of deze zijn opgesteld conform uw wensen en de door u verstrekte gegevens. Lees daarnaast de andere informatie die wij u verstrekken aandachtig door zodat u uw financiële situatie nog beter kunt afstemmen op de actuele ontwikkelingen en kunt profiteren van de voordelen die daaruit voortvloeien.

Heeft u vragen, neem dan gerust contact met ons op.

Als uw situatie wijzigt

Geef gedurende de looptijd van uw financieel product altijd alle wijzigingen in uw persoonlijke situatie aan ons door, die van invloed kunnen zijn op uw verzekeringen of andere financiële producten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, de aankoop van een andere auto, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden of een overlijden. Twijfelt u of een wijziging relevant is, neem dan altijd contact met ons op.

9. KLACHTENBEHANDELING

Wij spannen ons in om uw belangen op het gebied van financiële producten optimaal te behartigen. Maar wij kunnen uiteraard weleens een fout maken. Of misschien voelt u zich niet correct behandeld. Neem in dat geval direct contact met ons op, zodat we de eventuele fout snel kunnen oplossen.

Mochten wij er samen met u niet uitkomen, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen (Kifid, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, website www.kifid.nl). Jabes Verzekeringen is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.015760.

10. WELKE REGELS ZIJN VAN TOEPASSING?

Op onze verzekeringsbemiddeling is het Nederlands recht van toepassing, tenzij anders is overeengekomen. Jabes Verzekeringen communiceert in de Nederlandse taal, tenzij anders is overeengekomen. Daarnaast zijn onze Algemene Voorwaarden van toepassing. Deze kunt u vinden op onze website. U kunt ons ook vragen een exemplaar naar u toe te sturen, dit kan digitaal: info@jabesverzekeringen.nl

11. HOE GAAN WIJ OM MET UW PERSOONSGEGEVENS?

Als u een verzekering of een andere financiële dienst aanvraagt, dan vragen wij om persoonsgegevens. Zonder deze gegevens komt een overeenkomst niet tot stand. Wij gebruiken uw gegevens om te bemiddelen in een overeenkomst tussen u en de verzekeraar of financiële dienstverlener. Wij gebruiken ze ook om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen en om fraude te voorkomen. Wij gaan zorgvuldig met persoonsgegevens om. Meer hierover kunt u lezen in de privacyverklaring op onze website: www.jabesverzekeringen.nl.