



## Dienstenwijzer arbeidsongeschiktheidsverzekering

Dit document geeft een beschrijving van de diensten die Balans voor je kan verrichten. Het geeft bovendien aan welke beloning wij hiervoor ontvangen.

### Wie zijn wij?

#### Contactgegevens

Kantoor: Balans Onafhankelijke Financiële Dienstverlening B.V.

Adres: Blokhuisplein 14

Postcode: 8911 LJ

Vestigingsplaats: LEEUWARDEN

Telefoonnummer: (058) 213 02 00

Website: [www.balans-leeuwarden.nl](http://www.balans-leeuwarden.nl)

E-mail: [info@balans-leeuwarden.nl](mailto:info@balans-leeuwarden.nl)

Openingstijden: op werkdagen van 09.00 tot 17.30 uur

Kvk: 01077165

AFM: 12002578

Wij zijn een onafhankelijk advieskantoor. Wij adviseren, bemiddelen en bieden nazorg op het gebied van arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en andere financiële producten.

## Onze dienstverlening

Onze dienstverlening is onderverdeeld in vier fases te weten inventariseren, adviseren, bemiddelen en beheren. Deze onderdelen sluiten op elkaar aan, maar staan in principe los van elkaar. Per onderdeel lees je wat wij voor je doen.

### Inventarisatie

Doel van de inventarisatie is het verzamelen van zoveel mogelijk relevante informatie. Wij voeren een oriënterend gesprek voor het inventariseren van jouw doelstellingen, financiële positie en verdere profielpunten bij ons op kantoor of bij jou thuis. Deze fase zal waarschijnlijk de meeste tijd in beslag nemen, aangezien in deze fase het meeste rekenwerk wordt gedaan en verschillende mogelijkheden worden getoetst. Dit is afhankelijk van de hoeveelheid gegevens die voorhanden zijn, de informatie die je zelf aanlevert en wat er nog door ons moet worden aangevraagd.

*Wat kun je van ons verwachten:*

- Inventarisatie van persoonsgegevens en –omgeving
- Inventarisatie van de zakelijk gemaakte afspraken (aandeelhoudersovereenkomst/ V.O.F. overeenkomst)
- Inventarisatie van de adviesbehoefte/ adviesdoelstelling
- Inventarisatie aangaande de kennis en ervaring van sociale zekerheid en particuliere mogelijkheden
- Inventarisatie van het beroep
- Inventarisatie van het huidig en toekomstig inkomen
- Inventarisatie van het huidig en toekomstig inkomen van de partner (en dienst bereidheid bijdrage te leveren bij arbeidsongeschiktheid)
- Inventarisatie van het eigen (privé) vermogen
- Inventarisatie van een eventuele hypotheek
- Inventarisatie van het leefpatroon/ uitgaven
- Inventarisatie van eventuele schulden (privé en zakelijk)
- Inventarisatie van toekomstige verplichtingen
- Inventarisatie van de risicobereidheid

*Wat verwachten wij van jou:*

- Het verstrekken van zoveel mogelijk relevante informatie;
- Het zo compleet mogelijk aanleveren van de documenten zoals door ons aangegeven;

Wie zijn wij en wat kun je van ons verwachten?

- Ons tijdig op de hoogte stellen van eventuele wijzigingen in jouw persoonlijke omstandigheden.

## Analyse & Advies

Wij geven je een advies voor uw het verzekeren van inkomstenderving bij arbeidsongeschiktheid. Voor het geven van dit advies verwachten wij van je dat je zo goed mogelijk aangeeft wat jouw wensen zijn. Wij zullen vervolgens aangeven hoe deze wensen kunnen worden verwezenlijkt. Indien van toepassing zullen er meerdere mogelijkheden met je worden doorgenomen.

*Wat kun je van ons verwachten:*

- Analyse van de vennootschapsovereenkomst
- Analyse van de eventuele lijfrente verzekeringen
- Analyse van het inkomen v.s. uitgaven & leefpatroon
- Analyse van het eigen vermogen v.s. risicobereidheid
- Analyse van de marktoplossingen bij arbeidsongeschiktheid
- Analyse van de acceptatiebereidheid van een verzekeraar
- Advies over de mogelijkheden om inkomensachteruitgang bij arbeidsongeschiktheid op te kunnen vangen conform analyse

*Wat verwachten wij van jou:*

- Het zo volledig mogelijk aangeven van jouw wensen;
- Samen met de adviseur de adviessamenvatting doornemen.

## Bemiddeling

Hierbij verzorgen wij de aanvraag richting verzekeraars en controleren wij de offertes/polissen op juistheid, waarna de adviseur deze met je doorneemt.

Na uw goedkeuring verzorgen wij:

- Markscan van verzekeringsoplossingen die voldoen aan het (verzekerings)advies
- Opvragen van een passende offerte
- Aanvragen van de verzekering
- Begeleiden / bewaken (medische) acceptatie proces
- Controle van de aangevraagde polis

*Wat verwachten wij van jou:*

- Het aanleveren van alle documenten welke benodigd zijn voor arbeidsongeschiktheid aanvraag

## Beheer

Ook na afronding van uw arbeidsongeschiktheidsverzekering kan het zijn dat je vragen hebt. Met deze vragen kun je dan bij ons terecht. Het kan natuurlijk ook zo zijn dat er wijzigingen plaatsvinden in jouw persoonlijke situatie welke van invloed zijn op jouw verzekering. Ook hebben wij de zorgplicht jouw polis jaarlijks te controleren en te toetsen aan jouw financiële situatie.

*Wat kun je jaarlijks van ons verwachten?*

- Informeren of jouw werkzaamheden onveranderd zijn
- Onderzoeken of jouw risicoklasse overeenkomt met jouw werkzaamheden
- Beoordeling eigen risicotermijn
- Informeren of het verzekerd bedrag in overeenstemming is met jouw inkomen
- Je informeren over wettelijke wijzigingen/aanpassingen met mogelijke gevolgen voor de polis
- Je van dienst zijn bij het beantwoorden van jouw vragen omtrent deze verzekering
- Wijziging beroep wilt doorgeven
- Voortijdig de verzekering wilt staken
- Wijzigingen wilt doorvoeren door echtscheiding
- Fiscale vragen hebt
- Te maken heeft met andere wijzigingen in jouw financiële situatie
- Je ondersteunen in geval van AOV schade

*Wat kunt je jaarlijks verwachten van ons?*

- Inventarisatie van jouw financiële positie, doelstellingen, risicobereidheid, kennis en ervaring.
- Inventarisatie van bestaande voorzieningen werkgever en voorzieningen sociale wetgeving
- Prioriteren van jouw wensen en de consequenties daarvan

*Wie zijn wij en wat kun je van ons verwachten?*

- Analyseren van mogelijke oplossingen en deze ook doorrekenen
- Bespreken van de gewenste contractduur
- Periodieke beoordeling of de dekking nog overeenkomt met de behoefte
- Vaststellen van mogelijkheden binnen jouw arbeidsongeschiktheidsverzekering
- Hierbij kun je denken aan: - Wachtijd, duur uitkering en uitkeringsdrempel,
- Arbeidsongeschiktheids criterium passende arbeid of beroepsongeschiktheid,
- Verzekerd bedrag, standaard- of combitarief,
- Indexatie van verzekerd bedrag of uitkering
- Uitleg fiscale behandeling, bruto-netto traject, betalingen vanuit bedrijf of privé
- Uitleg bijzonder condities
- Opvragen nieuwe offertes, vergelijken van tarieven en bijbehorende voorwaarden
- Bespreken van mogelijke besparing
- Formulieren van advies inclusief producten, verstrekken van productinformatie
- Archivering van het wettelijk adviestraject zoals vastgesteld in de Wet Financieel Toezicht (WFT)

*Wat verwachten wij van jou?*

- Het doorgeven van wijzigingen in uw persoonlijke situatie

## Onze beloning

Balans werkt op basis van een vergoeding door jou als klant. Dit betekent dat wij werken op basis van een vooraf afgesproken vast tarief. De kosten voor ons advies en bemiddeling zijn niet fiscaal aftrekbaar, maar de premies zelf zijn fiscaal aftrekbaar.

Onze tarieven arbeidsongeschiktheidsverzekering en Diensten	Vaste tarief
Inventarisatie, Analyse & Advies en Bemiddeling	€750,- eenmalig
Beheer en zorgplicht	€29,95 per maand

## Interne klachtenafhandeling bij Balans

Bij een klacht over onze dienstverlening volgen wij een zorgvuldige procedure volgens de wet- en regelgeving. Hieronder lees je hoe dit werkt:

### Stap 1: Indienen klacht

Klachten kun je **schriftelijk, per e-mail of telefonisch** bij ons melden. Je kunt dit melden bij Simon Smids bereikbaar op telefoonnummer 0582130200 en mailadres [simon@balans-leeuwarden.nl](mailto:simon@balans-leeuwarden.nl)

Wij registreren elke klacht direct en behandelen deze vertrouwelijk.

### Stap 2: Bevestiging en onderzoek

Binnen **48 uur** ontvang je een schriftelijke bevestiging met:

- **Datum van ontvangst** en een korte samenvatting van jouw klacht
- **Naam van de behandelaar** (meestal Simon of Niels)
- **Verwachte afhandelingstermijn** (maximaal 6 weken)

Tijdens het onderzoek krijg je **inzage in jouw klachtdossier** en houden wij je op de hoogte van de voortgang.

### Stap 3: Oplossing en rapportage

Na afronding ontvang je een **schriftelijk besluit** met:

- **Conclusie van het onderzoek**
- **Genomen maatregelen** (bijv. compensatie of aanpassing beleid)
- **Mogelijkheid voor "intern hoger beroep"** bij onvrede

Wij analyseren alle klachten **kwartaalijks** om onze dienstverlening te verbeteren

## Geschillencommissie en Kifid

Mocht je niet tevreden zijn met onze afhandeling, dan kun je je wenden tot:

### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

- **Procedure:** Bemiddeling → Bindend advies → Commissie van Beroep
- **Termijn:** Binnen 3 maanden na onze definitieve reactie indienen
- **Website:** [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

### Geschillencommissie Financiële Dienstverlening

- **Onafhankelijke uitspraak** over conflicten met vergoedingen, advieskwaliteit of contracten
- **Gratis voor consumenten** bij aangesloten partijen

*Wij zijn aangesloten bij het KIFID conform de Wet op het financieel toezicht (Wft).*