

Dienstenwijzer

ABC Pensioen

22 september 2020

Dienstenwijzer ABC Pensioen

Informatie over onze dienstverlening

ABC Pensioen hecht veel waarde aan een deskundig advies op het gebied van pensioenen en inkomensverzekeringen, zoals een arbeidsongeschiktheidsverzekering. Onze dienstverlening is onderverdeeld in drie onderdelen: Advies, Beheer en Communicatie. Op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft) zijn wij verplicht onze klanten, voordat er een overeenkomst wordt gesloten, onderstaande informatie te geven.

Wie zijn wij?

ABC Pensioen werkt landelijk als gespecialiseerd adviseur en bemiddelaar op het gebied van collectieve werknemersregelingen, inkomen en vermogen. Denk hierbij aan bijvoorbeeld pensioenregelingen en verzekeringen die zorgen voor inkomen als iemand arbeidsongeschikt wordt. ABC Pensioen is onderdeel van Vrieling Adviesgroep.

Vrieling Adviesgroep, en daardoor ook ABC Pensioen, is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder vergunning nummer 12009573. Op grond van deze vergunning mag Vrieling Adviesgroep adviseren over en bemiddelen in verschillende verzekeringen zoals schadeverzekeringen, levensverzekeringen, hypotheekkrediet, consumptief krediet, betaalrekeningen, spaarverzekeringen, pensioenverzekeringen en premiepensioenvorderingen en elektronisch geld. Daarnaast mag ze optreden als gevolmachtigd agent voor schadeverzekeringen en levensverzekeringen.

Contactgegevens en bereikbaarheid

Vestiging	Dedemsvaart	Hardenberg	Zwolle
Bezoekadres	Langewijk 47 7701 AB Dedemsvaart	Stelling 5 7773 ND Hardenberg	Eekwal 3 8011 LB Zwolle
Postadres	Postbus 444 7770 AK Hardenberg	Postbus 444 7770 AK Hardenberg	Postbus 444 7770 AK Hardenberg

Telefoon: 0523 - 28 27 21
E-mail: info@abcpensioen.nl
Website: www.abcpensioen.nl

Wat doet ABC Pensioen?

ABC Pensioen is actief als adviseur en bemiddelaar. Dit houdt in dat onze dienstverlening zich kan beperken tot alleen het geven van advies over pensioen en inkomensverzekeringen (bijvoorbeeld een arbeidsongeschiktheidsverzekering voor een eigenaar van een bedrijf of een verzekering voor alle werknemers die een aanvulling geeft op het inkomen in het geval van arbeidsongeschiktheid), maar de dienstverlening ook uitgebreid kan worden tot het bemiddelen bij het afsluiten van een pensioenregeling voor het bedrijf. In dit laatste geval beheren wij ook uw pensioenregeling. Dit betekent dat wij u op de hoogte houden van noodzakelijke wijzigingen in de pensioenregeling of van wijzigingen in wet- en regelgeving die van invloed zijn op uw pensioenregeling. Voor nazorg die uitgebreider is dan alleen de wettelijke zorgplicht kunnen andere vormen van beloning van toepassing zijn, zoals op basis van een abonnement of facturering. Vanzelfsprekend bespreken wij dit vooraf met u.

Hoe voeren wij onze dienstverlening uit?

ABC Pensioen heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan en daarom laten wij ons jaarlijks auditen door externe instanties. Zo zijn wij ISO 9001/2015 gecertificeerd voor wat betreft de kwaliteit van ons management. De ISO 9001 is de internationale norm voor kwaliteitsmanagementsystemen en legt de nadruk op klanttevredenheid en de daaruit voortkomende kwaliteitszorg en continue verbetering. Ook beschikken wij over een Wft-certificaat voor het werken conform de Wft (Wet op het financieel toezicht)

Onze relatie met verzekeraars

Adviesvrij

ABC Pensioen heeft geen verplichting om financiële producten, zoals een pensioenregeling, bij één of meer financiële instellingen onder te brengen; wij zijn volledig vrij in onze advisering. Nadat we hebben bekeken welke financiële oplossing het beste aansluit bij uw situatie en wensen, gaan we op zoek naar een passend product. Om een geschikt aanbod te vinden, vergelijken we een groot aantal aanbieders van pensioenen en inkomensverzekeringen met elkaar. We bekijken welke pensioenen en inkomensverzekeringen het beste passen bij u en uw situatie.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling – zoals bank of verzekeraar – heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Dit geeft ons de vrijheid om u te adviseren wat wij in uw belang vinden.

Onze aanbieders

Voor het bemiddelen in en beheren van pensioenen en inkomensverzekeringen werken wij met alle verzekeringsmaatschappijen. Hierbij houden wij wel in het oog dat een verzekeringsmaatschappij voldoet aan de criteria die wij belangrijk vinden: de kwaliteit van de voorwaarden, de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering en de hoogte van de premie. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen en objectieve analyse van de beschikbare producten.

Assurantiebelasting

Voor pensioenregelingen geldt een vrijstelling voor assurantiebelasting. Op onze facturen kunt u zien wanneer u mogelijk wel assurantiebelasting moet betalen.

BTW

Verzekeringen zijn vrijgesteld van BTW. Toch kan er door een adviseur wel BTW in rekening worden gebracht. Dat is het geval bij alle adviezen die niet direct gericht zijn op bemiddeling, zoals pensioenadvies. Deze worden belast met 21% BTW. Wordt er een advies gevraagd en daarbij ook het verzoek gedaan om te bemiddelen in een verzekering die bij het gevraagde advies past? Dan brengen wij geen BTW in rekening.

Hoe worden wij beloond?

Wij werken voor advies op basis van urenvergoeding. Wij geven u hiervoor een begroting vooraf. Voor beheer werken wij op basis van overeengekomen abonnementskosten.

Indien wij hiernaast extra diensten aan u leveren, waarvoor er bij u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u vooraf.

Heeft u een klacht?

Uiteraard doen wij er alles aan om u goed van dienst te zijn. Indien u toch niet tevreden bent, dan vragen wij u om uw adviseur daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Onze adviseurs zullen er alles aan doen uw klacht naar tevredenheid op te lossen. Wordt uw klacht naar uw gevoel niet naar tevredenheid opgelost, neem dan contact op met onze kwaliteitscoördinator via telefoonnummer 0523 – 28 27 26 of stuur een mail naar kwaliteitsverbetering@vrieling.nl. Wilt u meer informatie over onze interne klachtenprocedure, dan kunt u deze bij ons opvragen.

Indien u van mening bent dat de uitkomst van onze interne klachtenafhandeling niet bevredigend is, kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële dienstverlening (KiFid), postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoon 070 – 333 8960, www.kifid.nl. Ons aansluitnummer bij KiFid is 300.006158. U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.

Privacy en Functionaris Gegevensbescherming

Vrieling Adviesgroep, en daarmee ABC Pensioen, heeft er uit eigen beweging voor gekozen een Functionaris Gegevensbescherming (FG) aan te stellen om op die manier het zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens en het voldoen aan de privacywetgeving extra te borgen. Onze FG is aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). De contactgegevens van onze FG vindt u op onze website www.abcpensioen.nl.

Bij ABC Pensioen respecteren we de privacy van onze klanten. Wij zorgen ervoor dat de persoonlijke informatie die onze klanten ons geven, altijd vertrouwelijk en in overeenstemming met de AVG wordt behandeld. Wij delen uw persoonsgegevens alleen wanneer het noodzakelijk is voor de dienstverlening aan u, wanneer we dat verplicht zijn door de wet of vanwege richtlijnen die gelden voor financiële instellingen. Afhankelijk van de soort verzekering die u bij ons afsluit kan dit verschillen. Als tussenpersoon delen we uw persoonsgegevens in ieder geval met de verzekeraar waar uw verzekering of pensioencontract wordt afgesloten.

ABC Pensioen is onderdeel van Vrieling Adviesgroep. Relevante wijzigingen in uw gegevens geven wij door aan andere bedrijfsonderdelen van Vrieling Adviesgroep als u daar ook klant bent. Zo hoeft u wijzigingen maar één keer door te geven. Mocht u daar bezwaar tegen hebben, dan kunt u dat op elk moment kenbaar maken aan uw adviseur. Deze zal dit doorgeven aan de FG die passende maatregelen treft.

Afhankelijk van het type verzekeringspolis dat u via ons heeft afgesloten, bewaren wij uw gegevens tot het einde van de uitkeringsperiode of 45 jaar, tenzij wij een verzoek van u krijgen om uw gegevens eerder te verwijderen. Het moet wel wettelijk toegestaan zijn om uw gegevens te verwijderen en er mogen geen bezwaren tegen verwijdering zijn.

Voor een verantwoord acceptatie-, risico- en fraudebeleid raadplegen en registeren wij in ieder geval uw gegevens in het Centraal Informatie Systeem van de in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen (CIS). Zie voor meer informatie www.stichtingcis.nl. Hier vindt u ook het CIS-privacyreglement.

Wettelijke bepalingen

Elektronische communicatie

ABC Pensioen werkt steeds meer digitaal. Dat kan zijn via e-mail of via een online platform waarvoor u uw persoonlijke inloggegevens gebruikt. De risico's die dit mogelijk met zich meebrengt heeft Vrieling Adviesgroep zoveel mogelijk beperkt door middel van beveiligingsmaatregelen. Welke maatregelen dit zijn, is onderhevig aan verandering, omdat zowel de wetgeving hierover (AVG) als de techniek zich steeds verder ontwikkelt.

Sanctiewet en de Wwft (Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme)

De Sanctiewet en de Wwft verplichten ons als financiële instelling om veel te controleren en te verifiëren. De sanctiewet bepaalt onder andere met welke personen er geen zaken gedaan mogen worden of dat er met bepaalde landen of gebieden geen zaken gedaan mogen worden. Afgezien van uw verzekeringsdekking bent u als relatie op grond van de Wet op de economische delicten strafbaar wanneer u zich niet houdt aan de Sanctiewetgeving. Het is dus belangrijk dat u op de hoogte bent van de handelssancties.

Naast dat wij zelf geen transacties mogen doen met personen op de sanctielijst of met landen of gebieden op de sanctielijst, hebben we ook een meldingsplicht om transacties te melden die mogelijk verdacht zijn in dit kader.

De Wwft bevat onder andere ook de UBO-check (UBO =Ultimate Beneficial Owner). Dit houdt in dat we moeten nagaan wie de uiteindelijk belanghebbende is achter de bij uw zaken betrokken rechtspersoon en of er met deze persoon of personen transacties mogen plaatsvinden. Een UBO is de partij die minimaal 25% of meer van de aandelen in een bedrijf heeft of overwegende zeggenschap over een bedrijf kan uitoefenen. Is er niemand die uiteindelijk meer dan 25% zeggenschap en/of aandelen heeft, dan zult u een UBO aan moeten wijzen.

Aansprakelijkheid

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering keert uit als wij een fout maken in de uitoefening van ons vak als financieel adviseur. Voor u geeft dit extra zekerheid.

Tot slot

Wij zetten in op dienstverlening die van toegevoegde waarde moet zijn voor onze klant. Ook gaan wij bij ABC Pensioen voor enthousiaste klanten.

Wij bedanken u voor het vertrouwen dat u in ons stelt, door voor ons te kiezen als uw adviseur.