



---

# DIENSTENWIJZER

Deze dienstenwijzer geeft u inzicht in ons bedrijf en dienstverlening die wij onze relaties bieden. In dit document leest u op welke wijze wij invulling geven aan regelgeving die voortvloeit uit de Wet op het financieel toezicht (WFT), Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Insurance Distribution Directive (IDD) en de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft)

## Welkom!

Hartelijk dank voor uw interesse in onze dienstverlening! L&B vindt het erg belangrijk dat er een goede voorlichting is op het gebied van financiële diensten. Wij bieden u daarom voorafgaand aan het afsluiten van een financieel product of financiële dienst informatie over dit product of deze dienst. Ook geven wij u voorafgaand een beschrijving van onze werkwijze, de daarbij behorende kosten en onze beloning. Deze informatie treft u hierna aan.

## Belangrijk

Deze dienstverleningsinformatie is een informatief document en verplicht u niet om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaald financieel product met een financiële instelling (verzekeraar of bank) te sluiten.

Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken omtrent onze dienstverlening en/of onze beloning, leggen wij dit via een aparte overeenkomst met u vast.

## Ons kantoor

Ons kantoor is opgericht in 1959 en telt op dit moment ruim 70 medewerkers. Onze dienstverlening is erop gericht om voor onze klanten de financiële zorgen uit handen te nemen. Goed advies stelt u in staat om in alle fases van uw leven die dingen te kunnen doen die u moet of wilt doen. Samen met ons hoog opgeleide team van specialisten en adviseurs proberen wij financiële rust te bieden aan onze klanten.

Onderstaand treft u de gegevens van ons kantoor aan:

Handelsnaam kantoor	:	L&B Groep
Statutaire naam	:	Lukassen & Boer B.V. Lukassen & Boer Risicobeheer B.V.
Adres	:	Veerweg 165, 3351 HC
Vestigingsplaats	:	Papendrecht
Land	:	Nederland
E-mail	:	info@lb.nl
Web	:	www.lb.nl
Telefoon	:	078 – 61 51 388
KvK-inschrijving	:	23025321
AFM vergunningnummer	:	12017838

In geval van nood zijn wij buiten kantoor tijden bereikbaar via de telefoonnummers die op het antwoordapparaat genoemd worden, via de e-mail of via onze website [www.lb.nl](http://www.lb.nl).

## Openingstijden

Ons kantoor is geopend op de volgende dagen en tijden:

Maandag	08.30 uur	-	17.00 uur
Dinsdag	08.30 uur	-	17.00 uur
Woensdag	08.30 uur	-	17.00 uur
Donderdag	08.30 uur	-	17.00 uur
Vrijdag	08.30 uur	-	17.00 uur

Hoewel u op ieder moment van harte welkom bent om bij ons binnen te lopen adviseren wij u eerst een afspraak te maken. Wij kunnen er dan voor zorgen dat een medewerker met de juiste kennis van zaken voldoende tijd voor u heeft om u goed van dienst te kunnen zijn.

## **Toezicht**

Het toezicht binnen onze bedrijfstak wordt uitgevoerd door de AFM, zij houdt conform de Wet Financieel Toezicht, toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12017838. Het register van financiële adviseurs kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl)

Om te blijven voldoen aan de toezichteisen zijn onze medewerkers voortdurend bezig met het volgen van nieuwe opleidingen en permanente educatie. Ook bezoeken wij jaarlijks seminars, lezingen en vergaderingen om het niveau van ons kantoor voor u te waarborgen. L&B heeft op dit punt nooit concessies gedaan, kwaliteit gaat voor alles!

## **Onze dienstverlening**

L&B is adviseur en bemiddelaar op het gebied van verzekeringen, hypotheek, pensioenen en andere financiële diensten. We doen dit zowel voor particulieren als voor bedrijven.

Voorafgaand of bij aanvang van het eerste gesprek ontvangt u van ons deze Dienstenwijzer. Wij doen dit in sommige gevallen geautomatiseerd (per email) als onderdeel van een terugkoppeling of bevestiging van uw verzoek. In andere gevallen overhandigen wij dit document fysiek als onderdeel van ons vaste adviesproces. In dat geval ontvangt u deze informatie samen met een set documenten die u aanvullende informatie verstrekken over onze aanpak. Onderdeel van deze set documenten zijn onder andere de relevante dienstverleningsdocumenten die van toepassing zijn op uw adviesvraag.

Wij adviseren en bemiddelen, dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft. Wij geven vervolgens advies welke producten of diensten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen, risicoprofiel en omstandigheden.

Naast het advies verzorgen wij ook de bemiddeling bij het afsluiten van passende financiële producten of diensten. Wij begeleiden u bij de communicatie tussen u en de aanbieders waar u de financiële producten of diensten onderbrengt en behartigen hierbij uw belangen. Hiervoor hebben wij een zorgvuldig distributieproces vastgelegd binnen onze bedrijfsvoering.

Voordat u een verzekeringsproduct daadwerkelijk afsluit ontvangt u van ons een zogenaamde verzekeringskaart. In dit document treft u op een uniforme, overzichtelijke en vooral begrijpelijke wijze informatie aan die relevant is voor het product dat u wilt gaan afsluiten. Wij toetsen tevens intern of u voldoet aan de doelgroep waarvoor de aanbieder dit product in de markt heeft gezet.

Voor de advisering en bemiddeling van complexe producten, zoals pensioenen, levensverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen is onze dienstverlening onderverdeeld in vier vaste onderdelen:

### **Kennismaken, informatie en afspraken**

Onze werkwijze start met een vrijblijvend kennismakingsgesprek. In dit gesprek luisteren we graag naar uw wensen en doelstellingen. Bovendien zijn we benieuwd wat u van ons als financieel adviseur verlangt. Zowel nu als in de toekomst. Wij vertellen u graag over onze visie op financieel advies en hoe en tegen welke condities wij onze klanten begeleiden.

### **Adviseren**

Na de oriëntatie gaan wij een grondig onderzoek uitvoeren waarbij wij, afhankelijk van de adviesvraag die u bij ons heeft neergelegd, ingaan op de risico's die u of uw organisatie loopt. We brengen hierbij uw financiële positie, uw wensen en doelen, uw kennis en ervaring op financieel gebied en uw risicobereidheid in kaart. Aan de hand daarvan stellen wij een passend advies op. Dit advies ontvangt u in schriftelijke vorm. Bovendien willen we dit graag uitgebreid met u bespreken en toelichten.

## **Bemiddelen**

Wij hebben uitstekende contacten met een groot aantal aanbieders van financiële producten. Als u naar aanleiding van ons advies bij die aanbieders een product wilt aanschaffen kunnen wij dat geheel voor u verzorgen. Voor bemiddeling is een gedegen en passend advies altijd het uitgangspunt. Het is immers belangrijk dat u een product aanschafft dat bij uw situatie past. In de meeste gevallen zullen wij het advies hebben opgesteld en voeren wij de bemiddeling uit aansluitend op het advies. In uitzonderlijke gevallen bemiddelen wij op basis van de door u opgegeven opdracht. In de wetgeving heet dit execution only. Wanneer wij op basis van execution only werken, mogen wij op geen enkele wijze advies geven. Wij bevestigen dit dan altijd schriftelijk.

## **Nazorg**

Ook nadat u via onze bemiddeling financiële producten heeft aangeschaft, blijven wij u begeleiden met onze advisering. Dat kan bijvoorbeeld gaan over (eventuele) aanpassing van het product vanwege gewijzigde omstandigheden. Ook nemen wij u graag de zorgen uit handen wanneer u onverhoopt schade heeft geleden waarvoor u een beroep op uw verzekering moet doen.

## **Ken-uw-klant-principe**

Als adviseur en bemiddelaar is er voor ons een belangrijke rol weggelegd in de strijd tegen witwassen en terrorismefinanciering. Bij de kennismaking zullen wij intern een gedegen cliëntenonderzoek verrichten. Aan de hand hiervan stellen wij intern een risicobeoordeling op welke beschikbaar is voor de toezichthouder AFM. Afhankelijk van de risico inschatting is een vereenvoudigd, standaard of verscherpt onderzoek van toepassing. Het verscherpt onderzoek is vooral van toepassing in geval van:

- Een transactie met een verhoogd risico;
- Een cliënt - of de UBO van de cliënt - is woonachtig of gevestigd, dan wel heeft zijn zetel, in een staat die door de Europese Commissie is aangewezen als een hoog risico-staat.
- Een cliënt - of de UBO van de cliënt - is een politically-exposed person (PEP). Ook binnenlandse PEP's vallen onder dit begrip.
- In het geval van een correspondentrelatie. Onder correspondentrelaties worden betrekkingen tussen instellingen onderling beschouwd die zijn aangegaan voor bijvoorbeeld diensten als contantenbeheer, geldovermakingen, transitrekeningen, valutawisseldiensten, en effectentransacties

## **Onze relatie met aanbieders**

L&B kan in volledige vrijheid de producten van een groot aantal verzekeraars en banken adviseren. Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen en geen enkele financiële instelling, zoals een bank of verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Bij de selectie van partijen bij wie wij producten voor onze klanten inkopen, laten wij ons leiden door de kwaliteit van de producten en polisvoorwaarden enerzijds en de premie en kosten anderzijds. Ook letten wij op de wijze waarop en de snelheid waarmee de productaanbieder schades afwikkelt en (polis)aanvragen of mutaties verwerkt.

L&B werkt samen met twaalf andere assurantiekantoren in de Noordeloosgroep (NLG). Hiermee hebben wij een landelijke dekking voor grote doelgroepen of bedrijven. Onze inkoop en productontwikkeling hoort bij de top-10 van Nederland.

Binnen dit samenwerkingsverband participeren wij in NLG Pensioen B.V., NLG Arbo B.V., en NLG Volmacht B.V. Het is mogelijk dat onderdelen van de overeengekomen dienstverlening door één of meer van deze dienstverleners worden uitgevoerd. Vanzelfsprekend altijd onder onze eindverantwoordelijkheid.

NLG Volmacht heeft van diverse verzekeringsmaatschappijen een volmacht verkregen. Hetzelfde geldt voor ons eigen volmachtbedrijf Drechtsteden Zekerheid BV. In het AFM-register op [www.afm.nl](http://www.afm.nl) kunt u zien voor welke verzekeraars NLG Volmacht en Drechtsteden Zekerheid als gevolmachtigd agent optreden.

Door de intensieve samenwerking met NLG kan zowel binnen NLG Volmacht als binnen Drechtsteden Zekerheid effectiever worden gewerkt. Bovendien zijn wij hierdoor in staat beter maatwerk te leveren aan onze klanten. Indien wij een advies geven over een te sluiten verzekering of andere financiële dienst dan kiezen wij om bovengenoemde redenen bij voorkeur voor de producten van één van de verzekeraars waarvoor NLG Volmacht en/of Drechtsteden Zekerheid als gevolmachtigde optreedt. Voorop staat echter altijd dat de geadviseerde producten aansluiten bij uw wensen.

### **Wat doet een volmacht?**

Een gevolmachtigde is een professionele financieel dienstverlener die bevoegdheid ('volmacht') heeft om namens een of meerdere verzekeraars of banken rechtstreeks op te treden. Een gevolmachtigd agent doet bijna alles wat een verzekeraar ook doet. Bijna, want hij draagt geen financiële risico's. Dat is wettelijk zo geregeld. Een gevolmachtigd agent heeft een eigen vergunning van de Autoriteit Financiële markten (AFM).

### **Informatie over onze beloning**

U betaalt voor onze dienstverlening via de premie of via een declaratie (fee). In alle gevallen zullen wij er alles aan doen om een beloning vast te stellen die passend is bij de werkzaamheden die wij voor u verrichten.

#### **Beloning op basis van provisie**

In veel gevallen worden wij beloond op basis van provisie. De beloning is dan onderdeel van de premie, dit is van toepassing op vrijwel alle particuliere en zakelijke schadeverzekeringen. Indien wij aanvullende diensten leveren en hiervoor extra kosten in rekening moeten brengen, dan informeren wij u hierover vooraf.

#### **Beloning op basis van declaratie**

Onze beloning zal bij complexe financiële producten en of financiële diensten op basis van urendeclaratie of fee met u worden overeengekomen en vastgelegd in een opdrachtvereenkomst. Daarnaast betaalt u voor het product zelf een premie, rente of inleg.

Voordat wij aan een opdracht beginnen, geven we u een indicatie van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn en stellen u hiervan op de hoogte. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit voor u heeft.

Op onze website vindt u per onderdeel een specifiek Dienstverleningsdocument. In deze dienstverleningsdocumenten geven wij u een goede indicatie over de advies- en bemiddelingskosten van desbetreffende productgroep.

## **Aanvullende beloningsinformatie**

Onze beloning gebruiken wij om onze advieskosten te betalen, maar ook om jaarlijks uw producten voor u te kunnen beheren. Hierbij kunt u denken aan incasso van uw premie, beantwoorden van uw vragen, doorgeven van wijzigingen, herstellen van fouten van de maatschappij, veranderingen in de markt toetsen aan uw producten enz. Gezien de complexiteit van de producten en diensten zullen wij u bij hypotheek, kapitaalverzekeringen, pensioen, bankspaarproducten en lijfrenteverzekeringen vóór het afsluiten van het product exact voorrekenen hoe hoog de beloning is. Zowel eenmalig als doorlopend.

## **Beloningsbeleid - de beloning van onze medewerkers**

Medewerkers van L&B hebben recht op een eerlijke beloning voor de werkzaamheden die zij verrichten. Fair wil in dit geval zeggen: marktconform. Periodiek wordt door L&B de D&O Salarisindicator voor de binnen- en buitendienst opgevraagd.

Voor iedere functie bij L&B geldt een maximumsalaris op basis van wat in de markt gebruikelijk is. Het maximumsalaris wordt bereikt zodra de medewerker aan de vereiste competenties voldoet. Is dit nog niet zo, dan wordt de Relatieve Salaris Positie bepaald en kan de medewerker via een Persoonlijk Ontwikkelings Plan (POP) toegroeien naar het maximum. Jaarlijks bepaalt de directie of de maximumsalarissen worden geïndexeerd of niet. Medewerkers van L&B werken niet op provisiebasis en ontvangen geen vorm van omzet gerelateerde salariscomponenten.

## **Klachtenprocedure**

Wij doen onze uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Alle klachten worden behandeld volgens een interne klachtenprocedure. Wilt u nadere informatie over deze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen.

Komen wij er samen niet uit dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Kifid, Postbus 2509 AG Den Haag ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)). Ons kantoor heeft zich geconformeerd aan de bindendheid van de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid.

U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.

## **Uw privacy**

Het waarborgen van uw privacy is een belangrijk onderdeel van de kwaliteit van een advieskantoor. Er is ons dan ook veel aan gelegen dit zo goed mogelijk voor u te waarborgen.

We hebben voor een uitgebreid privacy statement opgesteld waarin we uitgebreid vastleggen hoe een en ander binnen ons bedrijf is geregeld. U vindt dit op <https://www.lb.nl/Privacyverklaring/>