



De Lippmann Dienstenwijzer  
verschafft duidelijkheid over haar dienstverlening.



## **De Lippmann Dienstenwijzer**

**verschafft duidelijkheid over haar dienstverlening.**

Als W.B.D. Lippmann Groep B.V. (voortaan Lippmann) vinden wij het belangrijk u een goed inzicht te verschaffen over de dienstverlening die wij bieden.

Om u van de gewenste informatie te voorzien hebben wij de Lippmann Dienstenwijzer opgesteld.

## **Financiële Dienstverlening**

De Lippmann Dienstenwijzer richt zich vooral op onze advisering met betrekking tot:

Alle vormen van schade-, levens- en zorgverzekeringen;

Hypotheken;

Analyse en advies;

Sparen;

Overige financiële diensten.

Waar relevant onderschrijven alle onderdelen van onze groep de Lippmann Dienstenwijzer.

Die voldoet aan de eisen zoals is vastgelegd in de Wet op het financieel Toezicht (Wft).

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave

Wie zijn wij?

Onze financiële dienstverlening

Onze relatie met verzekeraars

Wat verwachten wij van u?

De premie

Hoe worden wij beloond?

Onze kwaliteit

Beëindiging van de relatie

Klachten?

Onze bereikbaarheid

## Wie zijn wij?

W.B.D. Lippmann Groep B.V., statutair gevestigd te Den Haag, is opgericht in 1930, telt 150 medewerkers en heeft, naast hieronder genoemde gelieerde ondernemingen, vestigingen in Den Haag, Apeldoorn en Diemen. De groep is landelijk actief, bemiddelt en adviseert op het gebied van schade-, levens- en zorgverzekeringen, hypotheek, analyse en advies, sparen en overige financiële diensten. Lippmann is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel Den Haag onder nummer 27017579.

De Lippmann Groep voert tevens directie over de navolgende bedrijven:

- Mulderij Groep B.V. gevestigd te Zutphen, IJsselkade 28;
- Assurantie Kantoor Noorderkwartier gevestigd te Zwaagdijk, Graanmarkt 3 D.

De Lippmann Groep maakt deel uit van de Unirobe Meeùs Groep B.V., een onderdeel van AEGON.

Lippmann heeft als onderdeel van AEGON een betrouwbare en solvabele moeder. Deze relatie belemmert echter niet een adviesvrije positie. Lippmann kan in vrijheid producten en diensten van alle verzekeraars en geldverstrekkers adviseren. Ook het lidmaatschap van de NVA waarborgt onze onafhankelijke advisering.

Voor het verlenen van financiële diensten als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht (Wft) is een vergunning vereist. Lippmann is ingeschreven onder vergunningnummer 12011460.

Deze vergunning strekt zich tevens uit over onze gelieerde ondernemingen die allen actief zijn op het gebied van financiële dienstverlening.

De vergunning strekt zich uit tot het adviseren en bemiddelen van de navolgende producten:

- Levensverzekeringen;
- Schadeverzekeringen (en gevolmachtigde voor schadeverzekeringen);
- Hypothecair krediet;
- Consumptief krediet;
- Spaar- en betaalrekeningen;
- Electronisch geld,
- Spaar- en betaalrekeningen;
- Verzekeringsarrangementen voor studenten.

Overigens is Lippmann verantwoordelijk voor het handelen en nalaten van de gelieerde ondernemingen.

## Onze financiële dienstverlening

### Algemeen

Wij kunnen u uitgebreid adviseren op het gebied van:

*Schadeverzekeringen*, waarbij u kunt denken aan het verzekeren van woonhuizen, inboedels, particuliere aansprakelijkheid, motorrijtuigen, ongevallen, rechtsbijstand, studentenverzekeringen en dergelijke.

*Levensverzekeringen*, waaronder spaar- en beleggingsverzekeringen, studie- en pensioenverzekeringen,

*Zorgverzekeringen*, waaronder mede wordt verstaan verzekeringen tegen het risico van arbeidsongeschiktheid en ziektekosten,

### *Hypotheken*

In overleg met u zorgen wij ervoor dat de financiering voor de aankoop, bouw of verbouwing van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden. Zonodig wordt uw (hypothecaire)geldlening gecombineerd met een voor u geschikte beleggings-, levens-, overlijdensrisico- en/of spaarverzekering.

### *Overige financiële diensten*

Hierbij kunt u denken aan spaarvormen of andere mogelijkheden op het terrein van vermogensopbouw.

Voor de uitvoering van onze dienstverlening, beschikken wij over uw gegevens. Overeenkomstig de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) kunt u er op rekenen dat wij hier zorgvuldig mee omgaan.

In het verdere verloop van deze dienstenwijzer specificeren wij onze activiteiten met betrekking tot schade-, levens- en zorgverzekeringen nader, zodat u een helder beeld krijgt van onze dienstverlening.

## Onze relatie met verzekeraars

Ons lidmaatschap van de Nederlandse Vereniging van Assurantieadviseurs en financiële dienstverleners (NVA) geeft u de zekerheid dat wij onze diensten adviesvrij verrichten en aan u ter beschikking stellen. Dat wil zeggen dat wij u in volledige vrijheid alle producten van alle verzekeraars en geldverstrekkers kunnen adviseren. Wij kunnen daarom in onze advisering de producten van meerdere verzekeraars en geldverstrekkers betrekken. Lippmann heeft geen contractuele verplichtingen om exclusief voor bepaalde verzekeraars of geldverstrekkers te bemiddelen.

Als gevolg van onze schaalgrootte hebben wij wel speciale arrangementen met een aantal verzekeraars en geldverstrekkers kunnen maken. Door deze arrangementen zijn wij in staat u, zowel inhoudelijk als op het gebied van de prijsstelling aantrekkelijke aanbiedingen te doen.

Uitgangspunt is om op basis van uw persoonlijke situatie oplossingen te zoeken die het best bij u passen. Met andere woorden “Wij helpen u bij het maken van de juiste keuze”.

Gezien onze relatie met AEGON zullen wij u alleen een AEGON aanbieding voorleggen indien deze, na vergelijking met andere aanbieders, tenminste zo aantrekkelijk is als die van andere partijen.

Ook beschikt Lippmann over volmachten van meerdere verzekeraars. Als lid van de Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Agenten (NVGA) voldoen wij aan alle eisen die zijn gesteld op het terrein van transparantie, administratieve organisatie en in- en externe controle. Als Gevolmachtigd Agent heeft Lippmann de bevoegdheid om namens de verzekeraars die haar een volmacht hebben verstrekt risico's te accepteren, verzekerings-documenten af te geven en schades af te wikkelen.

Ook met de verzekeringsmaatschappijen die Lippmann in volmacht mag vertegenwoordigen zijn specifieke verzekeringsarrangementen overeengekomen. Lippmann maakt bij elk product de achterliggende partijen en de onderlinge verhoudingen bekend. Deze partijen en/of verhoudingen worden periodiek geëvalueerd en kunnen bij gewijzigde omstandigheden worden aangepast. Van een eventuele wijziging stellen wij onze relaties op de hoogte.

## **Wat verwachten wij van u?**

Het is terecht dat u hoge eisen stelt aan onze dienstverlening. Maar om u goed van dienst te kunnen zijn verwachten wij ook een aantal zaken van u:

Zo is het belangrijk dat u de juiste en volledige gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij een schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

Bij bepaalde producten (zogenaamde impactvolle of risicovolle producten) zullen wij uw persoonlijke situatie schriftelijk vastleggen en een klantprofiel opstellen. Nadat wij dit met u hebben ingevuld, zal zowel onze adviseur als u dit formulier ondertekenen. Voor zakelijke

relaties hebben wij een risico inventarisatieformulier verzekeringen ontwikkeld, dat wij samen met u zullen doorlopen en invullen.

Bij bepaalde diensten zijn wij wettelijk verplicht uw identiteit aan de hand van een origineel identiteitsbewijs vast te stellen. U mag dus verwachten dat uw adviseur hiernaar vraagt.

Om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven, verwachten wij van u dat wijzigingen in de persoonlijke situatie of aanpassingen met betrekking tot verzekerde zaken, zo spoedig mogelijk aan ons worden doorgegeven. Onder wijziging van een persoonlijke situatie vallen onder meer te volgende onderwerpen:

Geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging van elders lopende verzekeringen.

## De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende manieren plaatsvinden.

### Algemene afspraken rondom premiebetaling.

- Premiebetaling danwel premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
- De premie moet vooruit worden voldaan voor de gehele verzekerde periode.
- De verzekering gaat pas in zodra het volledig premiebedrag is voldaan.

### Incasso

Voor de premiebetaling kunt u kiezen uit de volgende mogelijkheden:

- Wij zenden u een acceptgiro;
- Automatische afschrijving van de bank of giro doordat u ons heeft gemachtigd de premie te laten afschrijven.

### Problemen met premiebetaling.

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet op tijd 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.

Wanneer u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we gezamenlijk naar een oplossing kunnen zoeken.

Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op gehele of gedeeltelijke premie restitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij verzorgen.

## Hoe worden wij beloond?

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

Na de door ons verstrekte dienstverlening ontvangen wij van de verzekeringsmaatschappij waar uw verzekering is ondergebracht of de financiële instelling waar uw hypothecaire lening of spaargeld is ondergebracht een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie, afsluitprovisie danwel extra rente die bij u in rekening wordt gebracht.

Wij informeren u vooraf als er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening krijgt gebracht.

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

Sommige van onze diensten verlenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u communiceren. Voordat wij aan onze opdracht beginnen, maken wij (als u dat wenst) een inschatting van de kosten die hiermee gemoeid zijn. Op het moment dat meerwerk ontstaat, resp. sprake kan zijn van kostenoverschrijding, stellen wij u daarvan op de hoogte en bespreken wij met u de financiële consequenties. Bij sommige opdrachten vragen wij een voorschot op de nog te maken kosten. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat met de opdracht is gemoeid. Wij werken met van tevoren overeengekomen vaste prijzen. Voorts zullen wij vooraf aangeven of u B.T.W. danwel assurantiebelasting verschuldigd bent.

## Onze kwaliteit

Wij voldoen aan alle eisen die de Wft stelt. Wij beschikken over de benodigde vergunningen van de Autoriteit Financiële Markten. Deze vergunningen zijn wettelijk verplicht om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen, hypotheek en andere financiële diensten.

Lippmann of medewerkers van onze groep zijn aangesloten bij:

- NVA (Nederlandse Vereniging van Assurantie adviseurs en Financiële Dienstverleners);
- Erkenningsregeling RMIA (Registermakelaar in Assurantiën);
- NVGA (Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Agenten);
- SEH (Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs);
- RPA (Register Pensioen Adviseurs);
- REB (Register-adviseur Employee Benefits, NEFEB).

Dit houdt in dat wij zijn aangesloten bij een of meer organisaties die van haar leden een bepaalde kwaliteitsnorm eist. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden. Om up-to-date te blijven, volgen onze assurantieadviseurs permanent educatie.

Overeenkomstig de eisen van de Wft beschikt Lippmann Groep over een adequate beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

## Beëindiging van de relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons te beëindigen. Ook wij kunnen het initiatief nemen de relatie met u te beëindigen. Dit neemt niet weg dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.

## Klachten?

Wanneer u een klacht heeft met betrekking tot onze dienstverlening, de vernemen wij dat graag, bij voorkeur schriftelijk, zo spoedig mogelijk van u. De directie van het betrokken kantoor behandelt uw klacht zorgvuldig en geheel volgens onze klachtenprocedure. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u zich wenden tot de burgerlijke rechter of uw klacht voorleggen aan een van de onderstaande instanties:

Bij klachten over onze werkzaamheden met betrekking tot verzekeringen

Klachten Instituut Financiële Diensten (KIFID)

Postbus 93560,  
2509 AN Den Haag,

Telefoon 070 3338999

Fax 070 3338900

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

Website: [www.klachteninstituut.nl](http://www.klachteninstituut.nl)

Ingeval van klachten over onze werkzaamheden met betrekking tot hypotheeken door een SEH-erkend Hypotheekadviseur

Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs

Postbus 1321  
1000BH Amsterdam

Telefoon 020 4289573

Fax 020 4289574

E-mail [bureau@seh.nl](mailto:bureau@seh.nl)

Website: [www.seh.nl](http://www.seh.nl)

Onze werkzaamheden met betrekking tot schade-, levens en zorgverzekeringen worden hierna nader omschreven, teneinde u een indruk te geven van onze dienstverlening.

## **Schadeverzekeringen.**

Indien u ons inschakelt en als het relevant en wenselijk is, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

- Een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u over de vraag welke risico's mogelijk voor eigen rekening kunnen blijven en welke risico's door middel van verzekeren op verzekeraars kunnen worden afgewenteld.
- Wij zijn u, zo u dit wenst, behulpzaam bij het tijdig opzeggen van elders ondergebrachte verzekeringen.
- Het geven van aanbevelingen om de kans op schade zoveel als mogelijk is te beperken. Hierbij kunt u denken aan brand- en inbraakpreventieve maatregelen.
- Wij onderzoeken of de door u getroffen preventieve voorzieningen aanleiding geven tot premiereductie.
- Samen met u zorgen wij ervoor dat u niet te veel maar ook niet te weinig verzekert.
- Wanneer u daar prijs op stelt beoordelen wij de al door u afgesloten verzekeringen op voorwaarden en premies en gaan wij na of een beter of meer concurrerend voorstel kan worden verkregen.
- Wij controleren de polisdocumenten op hun juistheid. Dat geldt ook voor eventuele bijzondere voorwaarden of clausules.
- Indien dit mogelijk is verstrekken wij een voorlopige dekking en kunnen wij u behulpzaam zijn bij het invullen van het aanvraagformulier.
- Zo u dit wenst evalueren wij het verzekeringspakket en beoordelen wij samen met u of deze nog geheel aansluit bij uw persoonlijke omstandigheden.
- Wij controleren of de verzekeraars u de juiste premie in rekening brengen.
- Ingeval van schade behartigen wij uw belangen. Dat betekent dat wij de communicatie met u en verzekeraars verzorgen en bevorderen wij een snelle en correcte schaderegeling.
- Ingeval sprake is van overlijden, blijvende invaliditeit of arbeidsongeschiktheid zullen wij begeleiding bieden bij het treffen van maatregelen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen op grond van de afgesloten verzekering recht hebben.

## Levensverzekering en overige financiële diensten.

Mocht u ons op het terrein van levensverzekeringen, waaronder beleggingsverzekeringen of pensioenen inschakelen dan kunt u van ons (wanneer u dat wenst en voor zover dat relevant voor u is) de volgende dienstverlening verwachten:

- Inventarisatie van uw gezinssamenstelling waarbij wij onderzoeken welke voorzieningen u al heeft.
- Onderzoek naar de vraag welke risico's u zelf kunt dragen en welke risico's door middel van verzekeren op verzekeraars kunnen worden afgewenteld.
- In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die in uw specifieke situatie gelden.
- Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden. Hierbij geven wij ingeval van spaar- of beleggingsverzekeringen ook informatie over de kosten en de historische rendementen, alsmede de risico's die u loopt.
- Wij staan u terzijde bij het invullen van de noodzakelijke documenten en controleren of de aanvraag voor een verzekering correct is ingevuld.
- In een later stadium beoordelen wij of de verzekeringsmaatschappij de polis correct heeft opgemaakt.
- Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van een medische keuring.
- Net als bij schadeverzekeringen besteden wij voor zover noodzakelijk en gewenst aandacht aan een voorlopige dekking voor het overlijdensrisico. Niet in alle gevallen zijn levensverzekeraars echter bereid voorlopige dekkingen af te geven.
- Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen voordoen, informeren wij u (voor zover praktisch haalbaar) over deze wijzigingen. Indien u daar prijs op stelt onderzoeken wij in welke mate deze veranderingen op uw individuele situatie van belang zijn.
- Als u wijzigingen wenst aan te brengen in de wijze waarop beleggingspremies worden belegd, begeleiden wij de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
- Een levensverzekering sluit u voor een langere periode af. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan voorzien de verzekering wenst te beëindigen. In zo'n situatie geven wij u (indien gewenst) 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.
- Wanneer de datum bekend is waarop de levensverzekering tot uitkering komt, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering het beste kan geschieden. Wanneer u dit wenst, bekijken we samen de mogelijkheden voor herbelegging of herinvestering in bijvoorbeeld een aanvullende pensioenregeling.
- Wij controleren of de hoogte van de uitkering correct is, gelet op de polisvoorwaarden zoals die voor u van toepassing waren.
- Indien er, door overlijden van de verzekerde, recht ontstaat op een uitkering zullen wij namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering(en) te verrichten.



## **Onze bereikbaarheid**

Wij vinden het belangrijk om goed bereikbaar te zijn. Daarom maken wij in al onze correspondentie op een heldere manier bekend waar en hoe wij bereikbaar zijn. U kunt op de aangegeven wijze contact met ons opnemen.

Algemene informatie over Lippmann vindt u op onze website: [www.lippmann.nl](http://www.lippmann.nl)

Ons hoofdkantoor is gevestigd Casuariestraat 5 (Postbus 30706) 2500 GS Den Haag, telefoonnummer 070-3028500.