

DIENSTENWIJZER



Quorim BV is in 2003 opgericht en gespecialiseerd in risicobeheersing voor bedrijven in het midden- en kleinbedrijf en particulieren. Onze relaties zitten in heel Nederland en zijn actief in diverse sectoren.

Wij vinden het belangrijk dat u een goed inzicht heeft in de dienstverlening die wij u bieden. Om u van de gewenste informatie te voorzien, hebben wij deze Quorim dienstenwijzer voor u opgesteld.

Inhoud

1	Waarom deze dienstenwijzer	3
1.1	Algemeen	3
1.2	Dienstverleningsdocument	3
2	Over Quorim.....	3
2.1	Missie, visie en algemeen profiel.....	3
2.2	Contactgegevens.....	4
2.3	Algemene werkwijze.....	4
2.4	Vakbekwaam en integer	4
2.5	Privacy.....	4
2.6	Keuzevrijheid en onze relatie met verzekeraars.....	4
2.7	Beloning	5
2.8	Wet op Financieel Toezicht	5
2.9	Kamer van Koophandel	5
2.10	Algemene voorwaarden.....	5
2.11	Klachtenregeling.....	5
2.12	Beroepsaansprakelijkheidsverzekering.....	5
2.13	Assurantiebelasting en omzetbelasting.....	6
2.14	Beëindigen relatie of polis	6
2.15	Verlenging polis en contractstermijnen	6
2.16	Elektronisch verzekeren.....	6
3	Onze dienstverlening.....	7
3.1	Algemeen	7
3.2	Advies (inventarisatie, analyse, advies)	7
3.3	Inkoop en implementatie	7
3.4	Beheer en administratie	7
4	Onze producten.....	8
4.1	Schadeverzekering particulier en bedrijven	8
4.2	Vermogen.....	8
4.3	Hypothecair krediet	8
4.4	Betalen en sparen.....	8
4.5	Inkomen	8
4.6	Overzicht van adviesproducten, consultancy en cursussen	8
5	Wat verwachten wij van u?	9
6	Premiebetalingen.....	9
Bijlage A.	Dienstverleningsdocument bij Complexe en impactvolle producten	10
Bijlage B.	Dienstverleningsdocument zakelijk op uurtarief.....	12
Bijlage C.	Algemene voorwaarden van Quorim	13
Bijlage D.	Vertrouwenscode	18
Bijlage E.	Ethische afspraken.....	20

1 Waaron deze dienstenwijzer

1.1 Algemeen

U heeft er voor gekozen of bent van plan een gedeelte van of al uw zaken op het gebied van financiële dienstverlening onder te brengen bij Quorim. Een goede beslissing, want voor al uw financiële dienstverlening bent u bij ons aan het juiste adres. Quorim heeft zich gespecialiseerd in financiële dienstverlening en hecht grote waarde aan de kwaliteit van haar dienstverlening, evenals aan het vertrouwen van haar klanten.

In het kader van de Wet op het Financieel Toezicht heeft u recht op informatie. Naast het wettelijk verplichte omvat deze dienstenwijzer veel meer informatie en kunt u exact nalezen waar Quorim voor staat. Daarnaast zijn opgenomen in Bijlage A: Dienstverleningsdocument bij Complexe producten, Bijlage B: Dienstverleningsdocument zakelijk op uurtarief, Bijlage C: Algemene voorwaarden, Bijlage D: Vertrouwenscode en Bijlage E: Ethische afspraken.

Heeft u nog vragen, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen.

1.2 Dienstverleningsdocument

In het kader van onze advisering van complexe en/of impacte financiële producten aan consumenten treft u in bijlage A informatie aan over onze specifieke werkzaamheden en honorering. Daarnaast zijn er separate dienstverleningsdocumenten vermogen, pensioen, risico's afdekken en hypotheekaanvraag. Bijlage A vormt daarmee één geheel.

2 Over Quorim

2.1 Missie, visie en algemeen profiel

De missie van Quorim luidt:

Wij ontzorgen onze klanten door financiële rust en zekerheid

De visie van Quorim luidt:

- Wij halen iedere dag het beste uit ons zelf voor onze klanten
- De beste professionals werken bij Quorim
- Quorim is een begrip in de financiële wereld

Quorim adviseert op het gebied van verzekeringen, financiële diensten en financiële producten. Onze taak is om samen met u een inventarisatie te maken van de financiële risico's waarmee u te maken kunt krijgen. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd kunnen worden. Hierbij geven wij adviezen over welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Naast deze advisering begeleiden wij u ook bij de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen, bij wie u de verzekering onderbrengt.

Quorim heeft haar administratie volledig uitbesteed aan Acura Assuradeuren waardoor wij meer tijd kunnen vrij maken voor ons advieswerk. Door deze samenwerking staan er iedere dag circa 70 professionals u bij met raad en daad. Wij zijn een onafhankelijk en ongebonden adviseur ten opzichte van verzekeraars. Hieronder verstaan wij dat geen enkele financiële instelling inspraak of een eigendomsbelang heeft in onze onderneming. Daarnaast hebben wij geen enkele verplichting naar financiële instellingen toe. Ook hebben wij geen deelneming in een bepaalde aanbieder. Onze medewerkers werken in teams die u kennen, met als voordeel dat zij ook uw zaken kennen. Schadeafhandeling vindt ook plaats binnen het team. Uw contact is direct met de juiste medewerker.

De beloning van onze medewerkers bestaat volledig uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn marktconform. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt mede de hoogte van het vaste salaris. Wij doen zaken met vrijwel alle bekende verzekeringsmaatschappijen in Nederland. Wij selecteren businesspartners op basis van kwaliteit van producten en voorwaarden evenals kwaliteit van dienstverlening.

2.2 Contactgegevens

Vestiging 's-Hertogenbosch (hoofdkantoor)
Pettelaarpark 110
5216 PS 's-Hertogenbosch

Vestiging Ekkersrijt
Ekkersrijt 4607
5692 DR Son en Breugel

KvK: 17154910
AFM: 12018588

KvK: 83140484
AFM: 12048344

Telefoon : 088-7654054
Email : info@quorim.nl

Website: www.Quorim.nl

Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie) dan is een bevestiging daarvan per post of e-mail nog wel gewenst.

In het geval u per e-mailbericht of op een andere wijze enig verzoek aan ons richt en binnen 24 kantooruren na verzending geen ontvangstbevestiging van ons heeft ontvangen, dient het bericht als niet ontvangen te worden beschouwd en dient u telefonisch contact met ons op te nemen.

Onze communicatie met u voeren wij in beginsel in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden; schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Wij horen graag uw voorkeuren.

2.3 Algemene werkwijze

Wij staan met ons bedrijf voor Maatwerk, Onafhankelijkheid, Deskundigheid en Zekerheid. Wij adviseren en bemiddelen als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Zowel aan particulieren als ondernemers. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant. Met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt.

Wij werken samen met pensioenadviseurs en hypotheekadviseurs met wie wij u desgewenst graag in contact brengen.

2.4 Vakbekwaam en integer

Quorim is lid van diverse verenigingen/organisaties zoals het Register Adviseur in Assurantiën (RAiA) en het Register Adviseur Verzuim en Inkomensmanagement (RVI). Vanzelfsprekend zijn al onze mensen WFT gekwalificeerd. Wij onderschrijven de Integriteitcodes en handelen vanuit het belang van de klant. Wij laten ons niet leiden door verzekeraars of banken. Onze medewerkers zijn professioneel, deskundig en integer. Onze beloning voorkomt verkoopgedreven advisering. Onze klanten krijgen eerlijke diensten tegen eerlijke prijzen geleverd. Ons doel reikt verder dan de klant van vandaag. Wij beogen een relatie op lange termijn.

2.5 Privacy

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over tal van vertrouwelijke gegevens van u. In overeenstemming met de voorschriften van de Autoriteit Persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Wij zijn aangesloten bij Autoriteit Persoonsgegevens. Daarnaast hebben wij een vertrouwenscode opgesteld (Bijlage D)

2.6 Keuzevrijheid en onze relatie met verzekeraars

Quorim is een ongebonden, selectieve en onpartijdige bemiddelaar. Wij baseren het advies voor de relatie op een analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare en vergelijkbare financiële producten en/of diensten. In Nederland zijn er veel verzekeraars. Het is niet mogelijk om voor elke verzekering bij al deze verzekeraars een offerte aan te vragen. Regelmatig selecteren wij daarom verzekeraars die naar ons oordeel een goede prijs/prestatieverhouding hebben. Wij letten daarbij met name op de kwaliteit van de polisvoorwaarden en de premie, maar ook hoe snel en correct schades worden afgewikkeld en hoe de verwerking van polisaanvragen en mutaties is. Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben u te adviseren te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken, verzekeraars of andere financiële instellingen.

2.7 Beloning

Als kantoor maken wij kosten. Onze inkomsten kunnen bestaan uit een vergoeding van de kosten die wij van de verzekeringsmaatschappij ontvangen waar u met onze begeleiding en bemiddeling een verzekering of financieel product heeft afgenomen. Dit is de meeste gebruikelijke vorm en wordt "vergoeding op basis van provisie" genoemd. De verzekeringsmaatschappij zal deze vergoeding bijna altijd als kosten verwerken in de premie die u betaalt.

Het is ook mogelijk dat wij met u afspreken dat de premie geheel of gedeeltelijk ontdaan wordt van onze provisie en u ons rechtstreeks vergoedt. Dit wordt dan "vergoeding op basis van declaratie" genoemd. Dit kan zowel op basis van een uurtarief of vast tarief zijn. Het uiteindelijk gewenste tarief, keuze integraal of productadvies, evenals de indicatie van het aantal uren, stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening met u af en wordt vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst.

Het kan zijn dat wij u alleen adviseren en u besluit elders zonder onze bemiddeling een verzekering of financieel product af te nemen. In deze gevallen worden onze werkzaamheden en dienstverlening eveneens vergoed op "basis van declaratie".

Daarnaast werken wij met abonnementen en beheercontracten. De abonnementen en beheercontracten hebben een contractduur van 36 maanden, daarna per maand opzegbaar. De abonnementskosten variëren van € 5,- tot €20,- per maand. De kosten van de beheercontracten variëren van €2,- tot €35,- per maand.

2.8 Wet op Financieel Toezicht

Quorim staat onder toezicht van de Autoriteit Financiële markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor een vergunning gegeven voor het adviseren (2:75) en bemiddelen (2:80) in schadeverzekeringen particulier, schadeverzekeringen bedrijven, zorgverzekeringen, inkomensverzekeringen, vermogen, spaarrekeningen, betaalrekeningen en elektronisch geld. Quorim is ingeschreven in het register onder nummer 12018588. Registratie is een wettelijke verplichting. Het register is te raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl). Quorim werkt samen met partners die een eigen AFM vergunning en inschrijving hebben bij de Kamer van Koophandel.

2.9 Kamer van Koophandel

In de Kamer van Koophandel staat Quorim B.V. geregistreerd onder nummer 17154910.

2.10 Algemene voorwaarden

Op verzekeringen zijn de polisvoorwaarden van de verzekeraars van toepassing. Voor overeenkomsten van opdracht en/of dienstverlening hanteert Quorim voor al haar ondernemingen en voor al haar diensten de "Algemene voorwaarden" van Quorim, welke voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel. In bijlage C vindt u de complete tekst van deze voorwaarden. De voorwaarden zijn tevens te vinden op de internetsite van Quorim. Deze algemene voorwaarden worden uitdrukkelijk op alle overeenkomsten met de ondernemingen van Quorim van toepassing verklaard.

2.11 Klachtenregeling

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u een klacht heeft over onze dienstverlening, dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. De klacht dient schriftelijk gericht te zijn aan de directie/klachtencoördinator. Na ontvangst van de klacht nemen wij snel contact met u op. Mocht een klacht niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kunt u vervolgens uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) het aansluitnummer is: 300.008219 , Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoon: 070-3338999, e-mail: info@kifid.nl, website: www.kifid.nl. Deze regeling staat open voor consumenten met klachten over particuliere verzekeringen. U kunt zich tevens - ook met klachten over zakelijke verzekeringen - wenden tot de Burgerlijke Rechter.

2.12 Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Wij doen ons uiterste best uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar ook wij kunnen fouten maken, vandaar dat wij voor mogelijke fouten een beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben afgesloten. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor schade die verband houdt met beroepsfouten. Iedere aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag waarop de door de betreffende rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft. Voor u geeft deze verzekering extra zekerheid.

2.13 Assurantiebelasting en omzetbelasting

Voor de vraag of de beloning voor onze dienstverlening onderhevig is aan de heffing van BTW en assurantiebelasting, dient steeds de vraag te worden gesteld of de dienstverlening bestaat uit adviseren of bemiddelen. De hoofdregel luidt, dat indien de dienstverlening bestaat uit advisering BTW in rekening wordt gebracht. Is er sprake van bemiddeling bij het tot stand komen van verzekeringen, dan wordt er in beginsel assurantiebelasting in rekening gebracht.

Verzekeringen op het gebied van leven, ongevallen, arbeidsongeschiktheid, ziektekosten, werkloosheid, transport en exportkrediet zijn daarentegen vrijgesteld van assurantiebelasting. Bemiddeling in hypothecair krediet, consumptief krediet, sparen, betalen en financiële instrumenten is vrijgesteld van BTW.

Bij bemiddeling in een samengestelde verzekering die één of meer van assurantiebelasting vrijgestelde verzekeringen omvat, wordt de vrijstelling toegepast op het aan die vrijgestelde verzekeringen toe te rekenen gedeelte van de premie.

2.14 Beëindigen relatie of polis

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt ons verzoeken de bestaande verzekeringen over te dragen naar een adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen.

Bij een intermediairwijziging volgt Quorim de gedragscode intermediairwijziging, zoals vastgesteld door de Adfiz op 22 juni 2010. In het kort komt het erop neer dat het besluit van de klant om de behandeling van bestaande verzekering aan een ander intermediair toe te vertrouwen moet blijken uit een door de klant getekende verklaring. Met inachtneming van elkaars rechten en plichten dienen de betrokken intermediairs in het belang van de klant te handelen en zorg te dragen voor een correcte informatie uitwisseling, soepele overgang van lopende dossiers en premiebetalingen.

2.15 Verlenging polis en contractstermijnen

Quorim volgt de door verzekeraars vastgestelde Gedragscode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen.

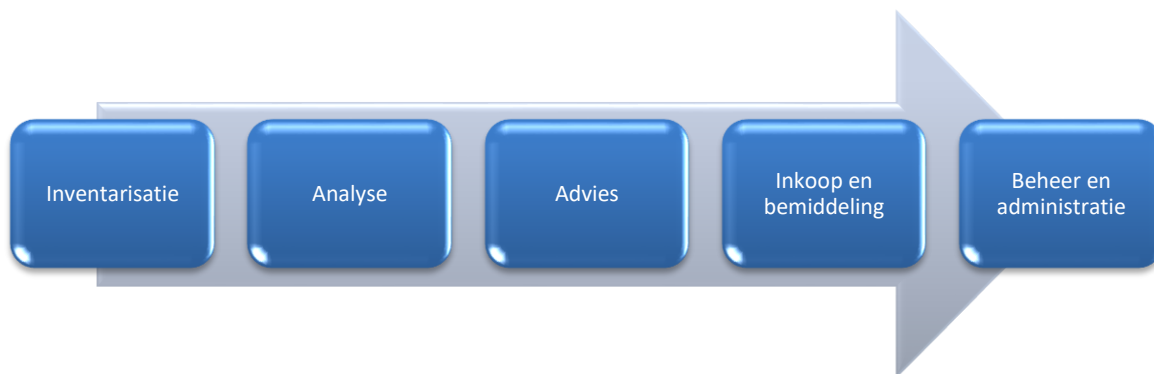
2.16 Elektronisch verzekeren

Sinds juli 2010 heeft de wetgever alle obstakels voor elektronisch verzekeren weggenomen en kunnen polissen en verzekeringsvoorwaarden in plaats van toezending per post ook langs elektronische weg worden verzonden. Uiteraard moet u als klant dat ook willen. Nog niet alle polissen zijn geschikt voor elektronische opmaak, maar ondertussen worden er dat steeds meer. Het is ook mogelijk om via internet bij ons een offerte aan te vragen, premies te vergelijken en een polis te sluiten. Via "UwPolismap" bent u in staat om uw eigen gegevens te raadplegen, wijzigingen door te geven en eventuele schades te melden. Om toegang te krijgen tot uw polismap dient u zich wel eenmalig registreren. Heeft u al een gebruikersnaam en wachtwoord, dan kunt u direct inloggen.

3 Onze dienstverlening

3.1 Algemeen

Quorim levert proactief advies en bemiddelt op het gebied van risicobeheersing voor vermogen, schade en zorg. Dit doen wij door regelmatig de optimale prijs-/prestatie verhouding per klant te bepalen. Wij hebben een gestructureerde aanpak, die zich laat samenvatten in onderstaand diagram.



3.2 Advies (inventarisatie, analyse, advies)

Samen met u maken wij een inventarisatie van uw risico's, voeren wij een analyse uit en geven wij u advies over producten die het beste aansluiten bij uw zakelijke of persoonlijke wensen en mogelijkheden. Indien wij alleen adviseren en u besluit elders een verzekering of financieel product af te nemen, dan dient u de kosten van het advies aan ons te voldoen.

3.3 Inkoop en implementatie

Als wij na het advies ook de inkoop en implementatie voor u mogen verzorgen spreken wij over **bemiddelen met advies**¹ en stellen wij afhankelijk van de situatie een beperkt of uitgebreider zakelijk of persoonlijk profiel op. Op basis van de inventarisatie, uw wensen en de mogelijkheden in de markt dragen wij middels onze bemiddeling en expertise zorg voor de totstandkoming van een verzekeringsovereenkomst. Op basis van de bij punt 2.6 genoemde wijze van selecteren, adviseren wij u welke producten qua prijs en kwaliteit het beste bij u passen. U ontvangt van ons een offerte en bij overeenstemming zorgen wij voor de totstandkoming van de verzekeringsovereenkomst inclusief eventuele voorlopige dekking. Wij bewaken vervolgens het administratieve proces totdat er een juiste polis is opgemaakt en er op juiste wijze is gefactureerd.

3.4 Beheer en administratie

Wij houden een administratie bij van uw gegevens en van de polissen die u via ons heeft ondergebracht. Gedurende de looptijd van de verzekering, beheren wij namens u deze verzekering, met uitzondering van bemiddeling zonder advies (execution only). Indien zich wijzigingen voordoen in de wet- t en regelgeving of in een veranderende verzekeringsmarkt of veranderingen in uw zakelijke of persoonlijke omstandigheden dan zorgen wij, in overleg met u, dat uw verzekering wordt aangepast. Uiteraard kunnen wij dit alleen doen als u ons tijdig en volledig informeert over de wijzigingen.

Er bestaat ook bemiddelen zonder advies (execution only). Als u zonder een advies van ons (en dat kan per post, telefonisch, per e-mail of via onze website) dan wel via een verzekeraar rechtstreeks dan wel via een zogenaamde mantelovereenkomst bij Quorim een verzekering of financieel product afsluit, dan werken wij volgens het principe van Execution Only en wordt er geen klantprofiel opgesteld. Hiermee komen wij groepen van consumenten tegemoet die geen behoefte hebben aan een adviestraject en graag zelf rechtstreeks verantwoordelijk willen zijn voor de aanschaf en het beheer van hun verzekeringen en financiële producten. Uiteraard proberen wij - samen met de aanbieders van deze verzekeringen en producten - ervoor te zorgen u van zoveel mogelijk informatie te voorzien. Omdat wij geen persoonlijk advies geven bij gebruikmaking van de mogelijkheid zelf rechtstreeks uw verzekering en/of financiële voorziening te regelen, bent u zelf verantwoordelijk voor de keuze van verzekering en financieel product, alsmede voor de afstemming op uw persoonlijke situatie. U kunt in geval van Execution Only ons op geen enkele manier verantwoordelijk houden voor de door u gemaakte keuzes. Bemiddeling op basis van Execution Only kan worden overeengekomen via een overeenkomst. Voorbeelden van Execution Only zijn o.a.: Op verzoek bemiddelen bij offertes van verzekeraars, wijzigingen van uw polis en het aangaan van een verzekeringsovereenkomst.

Wij zien het actueel houden van uw verzekering ook als belangrijke taak. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om veranderingen in de aard en omvang van de dekking. Bent u niet te laag of te hoog verzekerd of zijn de risico's ondertussen niet gewijzigd. Door middel van periodieke contacten, nieuwsbrieven en andere informatie willen wij uw verzekeringen zo goed mogelijk actueel houden.

Er kan een moment ontstaan dat u een beroep moet doen op de verzekering. Dat kan zijn na een schade, calamiteit, ongeval of bij een overlijden. Allemaal situaties waarbij u waarschijnlijk uw aandacht aan andere zaken moet besteden. Namens u verzorgen wij alle contacten met de verzekeraars en zien wij erop toe dat u zo snel als mogelijk de uitkering ontvangt waarop u volgens de polisvoorwaarden recht heeft.

Wij verlenen géén nazorgactiviteiten, enkel beheer van de gesloten regeling bij bemiddelen zonder advies (execution only).

4 Onze producten

Quorim heeft onderstaande AFM vergunningen. Indien wij gebruik maken van een partner, geven wij dat van te voren duidelijk aan. Indien hieraan kosten zijn verbonden stemmen wij dat van te voren met u af.

4.1 Schadeverzekering particulier en bedrijven

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Het kan gaan om particuliere verzekeringen, maar ook om verzekeringen voor kleine dan wel grote bedrijven, alsmede instellingen. Wellicht heeft u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om u te adviseren en om te bemiddelen in schadeverzekeringen.

4.2 Vermogen

Levensverzekeringen (vermogen) zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van vermogensvoorziening zijn. Wij hebben de bevoegdheid om u te adviseren en om te bemiddelen in producten op het gebied van vermogen.

4.3 Hypothecair krediet

Wanneer u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een financiering nodig hebben. Een goede keuze is belangrijk, omdat u een verplichting aangaat voor een lange periode. Bij een dergelijke beslissing moet u als consument op veel punten letten. Niet alleen de hoogte van de rente, maar ook de rentevaste periode en de aflossingsbevoegdheid is belangrijk. Wij werken samen met specialisten die de bevoegdheid hebben om u te adviseren en om te bemiddelen in hypotheek.

4.4 Betalen en sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening of via een bedrijfsspaarrekening of deelname aan een levensloopregeling. Wij hebben de bevoegdheid om u te adviseren en om te bemiddelen in betaal- en spaarproducten. Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van een ouderdomsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij kunnen u adviseren of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

4.5 Inkomen

Wij hebben de bevoegdheid om u te adviseren over inkomensrisico's tijdens ziekte, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid.

4.6 Overzicht van adviesproducten, consultancy en cursussen

U kunt daarbij denken aan onder meer marktverkenningen, consultancy, bedrijfsrisicoscans, onderzoek, employee benefit scan, financial planning, hypothecair advies en cursussen op het gebied van pensioenen en wia - wga.

Sommige van onze verzekeringsproducten kwalificeren zich volgens de Wet op het Financieel Toezicht als complex en/of impactvolle producten. In het geval van geadviseerde complex en/of impactvolle producten dient men rekening te houden met een uitgebreider protocol en een adviesrapport betreffende vastlegging en documentatie van klantgegevens.

5 Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen, bemiddeling en dienstverlening zeer hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u actief en tijdig de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

Heeft u elders verzekeringen afgesloten, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.

Ook als uw zakelijke of persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.

Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de 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 in elders lopende verzekeringen.

Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

U dient steeds naar waarheid documenten (zoals aanvraagformulieren) in te vullen en u dient offertes zorgvuldig te beoordelen en contracten rechtsgeldig te ondertekenen.

Op grond van de Wet Identificatie bij Dienstverlening en de Wet Melding Ongebruikelijke Transacties dient u zich middels een geldig paspoort of rijbewijs te legitimeren. In geval van een rechtspersoon dient aanvullend een gewaarmerkt uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel te worden overlegd.

6 Premiebetalingen

Wij maken met u duidelijke afspraken over wie bij u de verschuldigde premies incasseert. Premies kunnen bij u in rekening worden gebracht door ons kantoor, een serviceprovider of rechtstreeks door de verzekeraar.

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaalt kunt u geen enkel recht aan uw verzekering ontlenen. Zo zal de dekking worden opgeschort, zal de verzekeraar de schade mogelijk niet in behandeling nemen en weigeren deze schade bij premieachterstand te vergoeden. De verplichting tot betalen van de premie blijft bestaan en zal desgewenst gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten worden bij u in rekening gebracht. Indien u de premie voor een autoverzekering niet op tijd betaalt, wordt het kenteken bij de RDW afgemeld. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat wij naar een passende oplossing kunnen zoeken.

In veel gevallen is het ook mogelijk de jaarpremies met een opslag gespreid te betalen.

Bijlage A. Dienstverleningsdocument bij Complexe en impactvolle producten

Dit dienstverleningsdocument vormt een geheel met de afzonderlijke dienstverleningsdocumenten vermogensopbouw en risico's afdekken.

In het kader van onze advisering en bemiddeling van complexe financiële producten aan consumenten treft u hierbij specifieke informatie aan over onze werkzaamheden en honorering op het gebied van individuele levensverzekeringen, hypotheke, fiscal bankspaarrekeningen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)

Onze dienstverlening bestaat uit inventarisatie, analyse, advies, bemiddeling en/of beheer. Dit kan aansluitend in een traject plaatsvinden (van advies tot en met beheer) maar ook als losse componenten welke elk afzonderlijk zijn af te nemen.

Deze bijlage is bestemd en bedoeld om u in een zo vroeg mogelijk stadium inzicht te verschaffen in de tarieven van onze dienstverlening. Omdat wij hierin volledig transparant zijn, hebben wij dit zo overzichtelijk mogelijk voor u gehouden. Dit overzicht is niet bedoeld als een (onherroepelijk) aanbod.

Zoals omschreven in onze dienstenwijzer zullen wij u voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk op de hoogte brengen van onze beloning voor het gewenste traject.

Wij behouden ons het recht voor de overeengekomen beloning jaarlijks aan de te passen conform de CBS-index voor contractuele loonkosten voor de zakelijke dienstverlening (2000=100).

Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn de genoemde vergoedingen en tarieven exclusief eventueel te betalen omzetbelasting en/of assurantiebelasting en de kosten van derden.

1. Beloning voor onze diensten

1.1 Advisering

De vergoeding voor onze advisering bestaat uit een vast tarief per uur. De hoogte van de vergoeding is afhankelijk van het daadwerkelijk benodigd aantal uren. De vergoeding is exclusief voor het advies. Wanneer u er tevens voor kiest de bemiddeling en het beheer door ons te laten verzorgen dan dient u de hiervoor vermelde tarieven nog bij op te tellen.

Voorafgaand aan onze advisering specificeren wij onze werkzaamheden en laten wij u de exacte hoogte van onze vergoeding weten, vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst. Onze tarieven zijn vastgelegd in de "tariefkaart advisering" die wij u voor de opdracht verstrekken.

1.2. Bemiddeling

Bij onze bemiddeling zullen wij voor u een klein gericht marktonderzoek verrichten om te bepalen welke verzekeraar/offerte het best bij uw wensen zoals deze bij ons bekend zijn past. Dit kan nadat wij u van advies hebben voorzien.

1.3 Communicatie vergoeding aan kredietgever

Voor wat betreft hypothecair krediet is per 21 maart 2016 de Europese richtlijn hypotheke (Mortgage credit directive) van kracht. Op grond van deze richtlijn zal de adviseur de kredietverstrekker informeren over de hoogte van zijn vergoeding voor advies en bemiddeling.

2.1 Execution Only (bemiddeling zonder advies)

Er bestaat ook bemiddelen zonder advies (execution only). Als u zonder een advies van ons (en dat kan per post, telefonisch, per e-mail of via onze website) dan wel via een verzekeraar rechtstreeks dan wel via een zogenaamde mantelovereenkomst bij Quorim een verzekering of financieel product afsluit, dan werken wij volgens het principe van Execution Only en wordt er geen klantprofiel opgesteld, noch vindt er een inventarisatie/analyse plaats.

Met Execution Only komen wij groepen van consumenten tegemoet die geen behoefte hebben aan een adviestraject en graag zelf rechtstreeks verantwoordelijk willen zijn voor de aanschaf en het beheer van hun financiële producten. Uiteraard proberen wij - samen met de aanbieders van deze verzekeringen en producten ervoor te zorgen u van zoveel mogelijk informatie te voorzien.

Omdat wij geen persoonlijk advies geven bij gebruikmaking van de mogelijkheid zelf rechtstreeks uw verzekering en/of financiële voorziening te regelen, bent u zelf verantwoordelijk voor de keuze van verzekering en financieel product, alsmede voor de afstemming op uw persoonlijke situatie. U kunt in geval van Execution Only ons op geen enkele manier verantwoordelijk houden voor de door u gemaakte keuzes. De Execution Only zal worden overeengekomen via een overeenkomst.

Voorbeelden van Execution Only zijn o.a.: Op verzoek bemiddelen bij offertes van verzekeraars, wijzigingen van uw polis en het aangaan van een verzekeringsovereenkomst.

Wij verlenen géén nazorgactiviteiten bij Execution Only, enkel beheer van de gesloten regeling. Nazorg is namelijk primair bedoeld om er voor te zorgen dat het afgesloten product blijft passen bij u als klant. Bij Execution Only ligt de verantwoordelijkheid van deze afstemming bij uzelf.

3. Provisie (verbod)

Per 1 januari 2013 is het provisieverbod in werking getreden. Het provisieverbod houdt in dat klanten adviseurs en directe aanbieders rechtstreeks betalen voor advies en het afsluiten van producten die impactvol zijn voor klanten.

Een uitzondering hierop is advisering en/of bemiddeling van consumptief krediet. Het is wettelijk niet toegestaan om voor de werkzaamheden die gepaard gaan met het consumptief krediet een (directe) vergoeding te vragen aan klanten. Daarvoor ontvangen wij als vergoeding de doorlopende provisie van de aanbieder van het krediet.

Bijlage B. Dienstverleningsdocument zakelijk op uurtarief

In het kader van onze dienstverlening zakelijk op uurtarief treft u hierbij specifiek informatie aan over deze dienstverlening. Al deze diensten kunnen aansluitend in een traject plaatsvinden maar zijn ook elk afzonderlijk af te nemen.

Zoals omschreven in onze dienstenwijzer zullen wij u voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk op de hoogte brengen van onze exacte beloning voor het gewenste traject en zal er een dienstverleningsovereenkomst worden opgesteld waarin de overeengekomen dienstverlening en de wijze van beloning zal worden opgenomen. Onze tarieven staan vermeld in de "Tariefkaart Advisering".

Voor de zakelijke markt bieden wij de volgende dienstverleningsovereenkomsten aan:

- AgriZeker, speciaal toegespitst op bedrijven/ondernemers in de agrarische sector
- ZakelijkZeker, speciaal toegespitst op bedrijven /ondernemers in het MKB segment

Wij behouden ons het recht voor de overeengekomen beloning jaarlijks aan de te passen conform de CBS-index voor contractuele loonkosten voor de zakelijke dienstverlening (2000=100).

1. Schade

1.1 Inventarisatie, analyse en advies (risicomanagementrapportage)

Het in nauw overleg met u op hoofdlijnen opstellen van het risicoprofiel van uw organisatie, waarbij de eerste aanzet gericht is op verzekerbare risico's.

Het toetsen van de bestaande risico management aanpak en het bestaande verzekeringsprogramma aan het risicoprofiel.

Het in nauw overleg met u raadplegen van de verzekeringsmarkt voor het verkrijgen van alternatieven. Het adviseren van de mogelijke en meest gewenste oplossingen ten aanzien van risico management en risicofinanciering (w.o. het verzekeringsprogramma).

Advisering vindt plaats:

- in de dagelijkse contacten met u;
- door de accountmanager in verband met externe ontwikkelingen;
- op uw aangeven naar aanleiding van interne ontwikkelingen;
- door de specialist in verband met ontwikkelingen in de verzekeringsmarkt.

1.2 Implementatie

Het inwinnen van de benodigde risico informatie voor verzekeraars. Het plaatsen van de verzekering en het bevestigen van het bestaan. Het (tijdig) opmaken van documenten.

Het incasseren en afdragen van de premie.

Het controleren van de solvabiliteit van verzekeraars bij het plaatsen van verzekeringen doch Quorum aanvaardt geen aansprakelijkheid als achteraf een verzekeraar insolvent blijkt te zijn.

1.3 Risicotechnische informatie (waaronder waardebeoordeling)

- Het verzorgen van underwriting information.
- Het periodiek toetsen van de underwriting information.
- Het adviseren van preventiemaatregelen voor zover nodig voor het verzekeren van het risico.
Indien in het begeleidende document additioneel overeengekomen:

1.3.1 het volgen van de uitvoering en instandhouding van de preventieadviezen;

1.3.2 het periodiek met u evalueren van de preventie adviezen;

1.3.3 het begeleiden van alle preventiegesprekken tussen u en verzekeraars;

1.3.4 het op afroep begeleiden van preventiegesprekken tussen u en verzekeraars.

1.4 Prolongatie

Het per contractsvervaldatum in gezamenlijk overleg met u verlengen van de afgesloten verzekeringen. Tijdens het prolongatieproces worden met u de navolgende stappen doorlopen:

- Het in overleg met u inventariseren van verwachtingen en voornemens.
- Marktbenadering
- Overleg met u inzake uitkomsten marktbenadering/mandaat.
- Plaatsing en bevestiging.
- De premie/schadegegevens worden eveneens in dit proces betrokken.

1.5 Beheer

Het gedurende de looptijd van de verzekeringen, in gezamenlijk overleg met u periodiek nagaan of de verzekeringen nog steeds in overeenstemming zijn met de door u gewenste dekkingen en uw risicoprofiel.

Het controleren van de solvabiliteit van verzekeraars bij verlenging van de verzekeringen, doch Quorim aanvaardt geen aansprakelijkheid als achteraf een verzekeraar insolvent blijkt te zijn.

1.6 Schade

Het opstellen van een schade-aanmeldingsprocedure en het volgens deze procedure verzamelen en registreren van schadegegevens en het informeren van verzekeraars.

Het namens verzekeraar(s) benoemen van schade-expert(s) en indien gewenst het in nauw overleg met u benoemen van een contra-expert; het volgen van de voortgang in de rapportage.

Het in nauw overleg met u voeren van onderhandelingen met verzekeraar(s) voor een tijdige en adequate schadeafwikkeling.

Het toezien op de voortgang van het schadebehandelingsproces. Het incasseren en uitbetalen van de schadepenningen.

1.7 Monitor

Quorim bewaakt de samenhang van het risico management respectievelijk het verzekeringsprogramma. Quorim bewaakt de voortgang van de 'lopende zaken'.

1.8 kenniscentrum en dienstenportaal

Deze diensten welke u naar eigen wens kunt afnemen, bieden toegang tot een aantal portalen:

- HRM portal : biedt toegang tot een HRK kenniscentrum;
- Mijn polismap : een webportal waarin u inzage krijgt in uw polissen en diensten welke u via ons kantoor heeft ondergebracht .
- Verzuimsignaal : een webportal waarmee u mutaties kunt doorgeven zoals ziek- en herstelmeldingen van uw medewerkers.

Bijlage C. Algemene voorwaarden van Quorim

Artikel 1: Algemeen

- 1.1 In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:
- Opdrachtnemer : de in de adviesopdracht/dienstverleningsovereenkomst genoemde onderneming die handelt onder de naam Quorim
 - Opdrachtgever : de afnemer van diensten van Quorim
- 1.2 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten van Quorim en op alle overeenkomsten tussen Quorim en opdrachtgever.
- 1.3 Indien (een) bepaling(en) van deze Algemene Voorwaarden nietig is/zijn of vernietigd wordt/worden, zullen de overige bepalingen van onze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Quorim en opdrachtgever in overleg treden teneinde (een) nieuwe bepaling(en) ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling(en) overeen te komen.

Artikel 2: Aanbod en overeenkomst

- 2.1 Een overeenkomst tussen Quorim en de opdrachtgever komt eerst tot stand vanaf de dag van ondertekening van de adviesopdracht/dienstverleningsovereenkomst door beide partijen.
- 2.2 Na de totstandkoming van de overeenkomst gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen binden Quorim slechts nadat Quorim deze schriftelijk aan de opdrachtgever heeft bevestigd.
- 2.3 Waar in deze voorwaarden opdrachtgever wordt genoemd zijn behalve deze ook bedoeld diens vertegenwoordigers, gemachtigden, erfgenamen en andere rechtverkrijgenden.
- 2.4 Quorim behoudt zich het recht voor opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren.
- 2.5 Door Quorim verstrekte adviezen of offertes zijn uitsluitend bestemd voor opdrachtgever. Het is opdrachtgever niet toegestaan een adviesrapport of een offerte of delen daarvan ter inzage te verstrekken of mee te delen aan andere potentiële opdrachtgevers.

Artikel 3: Uitvoering

- 3.1 Quorim zal de opdracht met zorg uitvoeren en terzake te allen tijde schriftelijk adviseren.
- 3.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal worden uitgevoerd, kan Quorim het verstrekken van de dienstverlening, die tot een volgende fase behoren, uitstellen totdat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgegane fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 3.3 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal worden uitgevoerd, kan opdrachtgever na voltooiing van een of een aantal fase(n) de overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk beëindigen. Bij beëindiging op grond van dit artikel zal opdrachtgever het overeengekomen honorarium over de reeds voltooide fase(n) integraal verschuldigd zijn.

Artikel 4: Termijnen voor uitvoering

- 4.1 Alle door Quorim genoemde termijnen voor uitvoering van de dienstverlening zijn indicatief en naar beste weten vastgesteld. Indien overschrijding van de termijn plaatsvindt zal Quorim opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte stellen.
- 4.2 Mits zulk naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid gerechtvaardigd is, kan opdrachtgever in geval van termijnoverschrijding de opdracht zonder verdere kosten terugnemen.

Artikel 5: Vertrouwelijke informatie

- 5.1 Iedere partij zal alle redelijkerwijs te nemen voorzorgsmaatregelen treffen, teneinde de van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim te houden.

Artikel 6: Medewerking door opdrachtgever

- 6.1 Indien noodzakelijk is dat de opdrachtgever zijn medewerking verleent aan het uitvoeren van de overeenkomst zal opdrachtgever desgevraagd steeds tijdig en te allen tijde schriftelijk alle nuttige en noodzakelijke gegevens en inlichtingen verschaffen.
- 6.2 Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Quorim staan of indien opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, kan dit tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst aanleiding geven en kunnen extra kosten, verband houdende met aanvankelijk niet gepland tijdsbeslag, volgende de gebruikelijke tarieven van Quorim in rekening worden gebracht.

Artikel 7: Wijzigingen en meerwerk

- 7.1 Quorim zal opdrachtgever zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte stellen indien door een tussen partijen nader overeen te komen wijziging en/of aanvulling van de opdracht het tijdstip van voltooiing der opdracht zal worden beïnvloed.
- 7.2 Indien tussen partijen is overeengekomen dat de opdracht door Quorim zal worden uitgevoerd tegen een vast honorarium, zal Quorim opdrachtgever voordat partijen ertoe overgaan de overeenkomst te wijzigen en/of aan te vullen schriftelijk informeren of, en zo ja, in hoeverre, als gevolg daarvan aanpassing van het honorarium dient plaats te vinden.

Artikel 8: Honorarium en betaling

- 8.1 Het overeengekomen honorarium geldt uitsluitend voor de in de overeenkomst genoemde prestaties of leveringsomvang.
- 8.2 Het honorarium is in euro's en exclusief omzetbelasting (BTW) en eventuele heffingen, welke van overheidswege worden opgelegd.
- 8.3 Quorim is gerechtigd, indien de uitvoering van de overeengekomen opdracht in fasen zal geschieden, per fase te factureren.
- 8.4 Tenzij tussen partijen uitdrukkelijk anders is overeengekomen, wordt het door opdrachtgever aan Quorim verschuldigde honorarium voor de uitvoering van de dienstverlening bepaald door het aantal door Quorim bestede uren maal het overeengekomen uurtarief.
- 8.5 Indien na het sluiten van de overeenkomst het niveau van de lonen en kosten van Quorim, is Quorim gerechtigd het overeengekomen vaste honorarium en het overeengekomen uurtarief te verhogen met dien verstande dat de stijging van het honorarium en het uurtarief niet meer dan 10% mag bedragen.
- 8.6 Alle facturen zullen door de opdrachtgever worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal opdrachtgever binnen 30 dagen na factuurdatum betalen.
- 8.7 Indien de opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal opdrachtgever, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zijn. Indien opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, zal opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zijn tot vergoeding van de buitenrechtelijk en gerechtelijke kosten, waarvan de hoogte wordt bepaald op 15% van het totale bedrag van het honorarium en van de eventuele gerechtelijke kosten.
- 8.8 Quorim is gerechtigd bij het tot stand komen van de overeenkomst opdrachtgever een voorschot op het honorarium in rekening te brengen. Hetgeen bepaald is in artikel 8.6 en 8.7 is op de voorschotfactuur onverminderd van toepassing. Het voorschot zal met de einddeclaratie worden verrekend. Quorim is tevens gerechtigd, indien de kredietwaardigheid van de opdrachtgever daartoe aanleiding geeft, zekerheid voor de betaling te verlangen.
- 8.9 Bij niet nakoming door opdrachtgever van hetgeen omtrent betaling is overeengekomen, is Quorim gerechtigd tot opschorting van haar verplichtingen.

Artikel 9: Overmacht en/of bijzondere omstandigheden

- 9.1 Quorum is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens opdrachtgever indien zij daartoe is verhinderd als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten is aan haar schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvatting voor haar rekening komt.
- 9.2 In geval van tijdelijke overmacht is Quorum gerechtigd de overeengekomen termijn voor de uitvoering van de dienstverlening te verlengen met de tijd gedurende welke de tijdelijke verhindering tot prestatie geldt. Indien in redelijkheid van opdrachtgever niet kan worden verlangd dat opdrachtgever op de uitvoering van de opdracht wacht, is opdrachtgever gerechtelijk schriftelijk met onmiddellijke ingang de overeenkomst te beëindigen. Quorum is gerechtigd betaling te vorderen van het honorarium behorende bij de dienstverlening die reeds is verstrekt voordat de niet toerekenbare tekortkoming veroorzakende omstandigheid zich voordeed.

Artikel 10: Inschakeling derden

- 10.1 Indien dat voor de uitvoering van de dienstverlening noodzakelijk of wenselijk is, kan Quorum derden inschakelen. Mits opdrachtgever aan inschakeling van een derde zijn goedkeuring heeft verleend voordat Quorum een derde heeft ingeschakeld, zullen de kosten van de derde, conform de door de derde verstrekte prijsopgave, aan opdrachtgever worden doorberekend tenzij met opdrachtgever voor de uitvoering van de opdracht een vast honorarium is overeengekomen.

Artikel 11: Aansprakelijkheid

- 11.1 Bij toerekenbare tekortkoming is de totale aansprakelijkheid van Quorum voor de opdrachtgever geleden schade ongeacht de wijze waarop een eventuele vordering wordt gegrond, hetzij op toerekenbare tekortkoming, hetzij op onrechtmatige daad of anderszins in geen geval hoger dan een bedrag gelijk aan de laagste van de navolgende 2 bedragen: Euro 500.000,- of een bedrag gelijk aan 100 maal het totaal bedongen honorarium voor de door Quorum verstrekte dienstverlening. Indien de overeenkomst in feite een duurovereenkomst is op grond waarvan een looptijd van een jaar of meer, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (inclusief BTW) bedongen voor de laatste 12 maanden. Aansprakelijkheid van Quorum voor schade die opdrachtgever lijdt voordat Quorum als gevolg van een aan haar toe te rekenen omstandigheid een door haar opgegeven termijn voor de uitvoering van de dienstverlening overschrijdt, is te allen tijde beperkt tot het bedrag van het voor de uitvoering van de overeengekomen opdracht berekende honorarium.
- 11.2 Indien een verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van Quorum beperkt tot eenmaal de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- 11.3 In afwijking van hetgeen in lid 2 van dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan 6 maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste 6 maanden verschuldigde honorariumgedeelte.
- 11.4 Quorum is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade.
- 11.5 Tot vergoeding van schade wegens overschrijding van termijnen als bedoeld in artikel 4 is Quorum in geval van toerekenbare tekortkoming slechts aansprakelijk tot het bedrag van het honorarium. Quorum staat voorts niet in voor de juistheid of volledigheid van inlichtingen of adviezen welke worden verstrekt voordat de overeenkomst tot stand komt. Quorum is evenmin aansprakelijk voor schade indien opdrachtgever in zijn verantwoordelijkheden tekort schiet of indien opdrachtgever onjuiste, gebrekkige of onvolledige informatie verstrekt of heeft verstrekt.
- 11.6 Quorum aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die opdrachtgever lijdt als gevolg van het feit dat opdrachtgever aan Quorum onjuiste, gebrekkige of onvolledige informatie heeft verstrekt.
- 11.7 Quorum aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die door de opdrachtgever wordt geleden als gevolg van fouten in dienstverlening van Quorum die veroorzaakt zij door de door Quorum gebruikte computerprogrammatuur, tenzij de leverancier van deze programmatuur aansprakelijk voor dergelijke fouten heeft aanvaard en de schade op de everancier kan worden verhaald.
- 11.8 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Quorum meldt.
- 11.9 Na verloop van 5 jaren te rekenen vanaf de dag van het verstrekken van de dienstverlening vervalt ieder recht van opdrachtgever jegens Quorum terzake schade ontstaan door eventuele tekortkomingen en/of fouten van Quorum bij de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 12: Toepasselijk recht/geschillenregeling

- 12.1 Op alle overeenkomsten tussen Quorim en opdrachtgever is het Nederlandse recht van toepassing.
- 12.2 Alle geschillen worden uitsluitend beslecht door de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van Quorim in Nederland dan wel het arrondissement waar Quorim in Nederland is gevestigd. Quorim heeft echter het recht om een geschil met een buitenlandse opdrachtgever te doen beslechten door de buitenlandse bevoegde rechter.

Artikel 13: Wijziging en aanvullingen algemene voorwaarden

- 13.1 Wijzigingen en/of aanvullingen van deze Algemene Voorwaarden binden partijen bij de overeenkomst met ingang van de dag, volgend op de dag van toezending daarvan.

Bijlage D. Vertrouwenscode

Quorim gaat vertrouwelijk om met informatie over klanten, medewerkers en andere bij Quorim betrokkenen. De wijze waarop met persoonsgegevens wordt omgegaan is gebaseerd op de Wet Bescherming Persoonsgegevens en het bijbehorende Vrijstellingsbesluit.

Algemeen beginsel

1. Alle informatie die kan worden gekoppeld aan mensen persoonlijk is vanzelfsprekend vertrouwelijk en mag niet worden geregistreerd of gedeeld, tenzij de wet dit voorschrijft of na uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene.
2. Voor de hieronder genoemde gevallen van registratie worden betrokkenen geacht uitdrukkelijke toestemming te hebben gegeven door het aangaan van een zakelijke relatie met Quorim, als klant, medewerker, sollicitant, bestuurlijk betrokkene, debiteur of crediteur.

Registratie van persoonsgegevens

3. In de registers van Quorim worden geen gegevens opgenomen buiten de in het Vrijstellingsbesluit bij de Wet Bescherming Persoonsgegevens genoemde doelen van registratie, behoudens het bepaalde in artikel 15 en 16 van dit voorschrift.
4. In de Quorim database worden onder andere de navolgende persoonsgegevens opgenomen:
 - naam geslacht -
 - geboortedatum
 - adres, postcode, woonplaats en bereikbaarheidsgegevens-
 - burgerservice nummer
 - bankrekeningnummer
5. Voor zover van toepassing registreert Quorim deze gegevens eveneens van de partner en kinderen.
6. Quorim registreert gegevens in het personeelsdossier voor zover deze relevant zijn voor het voldoen aan wettelijke en zakelijke verplichtingen en voor het functioneren van de medewerker. De medewerker heeft recht op correctie van en verzet tegen de opgenomen gegevens op grond van het bepaalde in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Beschikbaarheid gegevens

7. Gegevens over de resultaten en / of de uitkomsten van de financiële rapporten die betrekking hebben op de persoonlijke omstandigheden van betrokkenen worden beschouwd als persoonlijk bezit en zijn slechts toegankelijk voor:
 - de betrokkene zelf
 - diens ouders/verzorgers, indien betrokkene minderjarig is de
 - persoonlijk adviseur van betrokkene
 - de administratieve medewerkers die belast zijn met de verwerking van deze gegevens

Registratie van klachten

8. Alle klachten, ook de persoonlijk ingediende, worden geregistreerd via het klachtenformulier.
9. Uitsluitend de klachtencoördinator en de directie heeft toegang tot het klachtenregister.

Beveiliging

10. De directie draagt zorg voor beveiliging van alle registers tegen ongeoorloofde toegang.
11. Medewerkers van Quorim, alsmede betrokkenen bij Quorim, die uit hoofde van hun functie kennis zouden kunnen nemen van geregistreerde gegevens, worden door Quorim contractueel gebonden tot geheimhouding.
12. De in geautomatiseerde systemen geregistreerde gegevens zijn beveiligd door een gebruikersnaam en wachtwoord.
13. De in dossiers geregistreerde gegevens zijn beveiligd door een met slot afgesloten ruimte, waarvan de sleutels worden beheerd door de functioneel verantwoordelijke medewerkers.

Gegevensverstrekking aan derden

14. Aan derden worden uitsluitend gegevens verstrekt in overeenstemming met het bepaalde in de Wet Bescherming Persoonsgegevens of na uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene of diens wettelijke vertegenwoordigers.

Inzage, correctie en verzet

15. Quorim verstrekt op verzoek van de betrokkene schriftelijk inzage in de door haar geregistreerde gegevens.
16. Quorim is verplicht tot correctie van de geregistreerde gegevens, indien:
de gegevens feitelijk onjuist zijn
de gegevens of de verwerking daarvan in strijd zijn met de wet of enig voorschrift
17. Quorim erkent het recht van verzet tegen gegevensverwerking, indien betrokkene een gerechtvaardigd belang heeft bij het staken van de verwerking de verwerking commerciële of charitatieve doelen dient

Bewaartermijn

18. Opgeslagen gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is:
op grond van wettelijke eisen
voor het uitoefenen van de rechten van betrokkenen
voor het nakomen van de zakelijke verplichtingen van Quorim.

Bijlage E. Ethische afspraken

Quorim streeft naar verantwoord ondernemerschap in de branche van financiële dienstverlening en laat zich daarbij leiden door duidelijke normen en hoge kwaliteitsstandaarden.

Kwaliteit, integriteit, openheid en zorgvuldigheid zijn daarbij de basiswaarden. Wij hechten er dan ook veel waarde aan te verklaren dat wij ons in het dagelijks handelen laten leiden door de volgende uitgangspunten:

1. Aan onze cliënten geven wij adviezen die naar onze eer en geweten het meest passend zijn bij de wensen en omstandigheden van de betreffende cliënt.
2. In onze adviezen aan cliënten houden wij rekening met de belangen van de cliënt op langere termijn voor zover wij hiermee bekend zijn of wij deze kunnen veronderstellen.
3. Wij werken niet mee aan constructies die naar ons oordeel in strijd zijn met de belangen van onze cliënten. Ook niet in het geval de cliënt hierom expliciet verzoekt en ons juridisch vrijwaart voor de eventuele gevolgen.
4. Als strijdig met de belangen van cliënten wordt in ieder geval aangemerkt het geven van adviezen of het meewerken aan transacties die leiden tot overkreditering van de cliënt op een zodanige wijze dat een redelijk handelend beroepsgenoot bij het afsluiten van de transactie kan voorzien dat de cliënt in financiële problemen geraakt mede als gevolg van de geadviseerde transactie.
5. Alle gegevens van cliënten worden als strikt vertrouwelijk beschouwd en behandeld. Informatie over en van cliënten wordt door ons alleen gebruikt wanneer dit past in de behartiging van de belangen die de cliënt ons heeft toevertrouwd.
6. Op geen enkele wijze werken wij mee met het bewust geven van verkeerde informatie aan verzekeringsmaatschappijen of andere financiële instellingen bij het aangaan van de verzekering, tijdens de looptijd van de verzekering of indien een beroep op de verzekering wordt gedaan.
7. In ons dagelijks handelen zijn wij ons er van bewust dat wij een vertrouwensfunctie innemen en dat schending van dit vertrouwen niet alleen het aanzien van ons kantoor maar van de gehele financiële dienstverlening kan schaden.