

Dienstenwijzer

Inhoud

1. Wie zijn wij?
2. Onze dienstverlening
3. Advies en/of bemiddeling
4. Hoe worden wij beloond?
5. Lidmaatschappen en registraties
6. Welke klachtenmogelijkheden heeft u?
7. Op welke wijze wordt onze vakbekwaamheid gewaarborgd?
8. Hoe verloopt rente- en premiebetaling?
9. Hoe kunt u de relatie met ons kantoor beëindigen?
10. Onze werkwijze
11. Welke diensten verrichten wij?
12. Onafhankelijk
13. Ongebonden
14. Representatieve analyse
15. Selectie maatschappijen op kwaliteit
16. Deskundig en betrouwbaar
17. Transparante en reële beloning
18. Nazorg
 - 18.1 Productbeheer
 - 18.2 Vervolgadvies
 - 18.3 Overzicht Serviceovereenkomsten
19. Hoe betaalt u ons?
20. Dienstverlening bij advies en bemiddeling
 - 20.1 Dienstverleningstraject
 - 20.2 Productadvies
 - 20.3 Hypotheekadvies
 - 20.4 Persoonlijk Financieel Plan
 - 20.5 Advies huidige financiële voorzieningen
 - 20.6 Second Opinion
 - 20.7 Vervolgadvies
21. Reikwijdte
22. Indicatie aantal werkzame uren
23. Tarievenkaart
24. Toelichting
25. Persoonsgegevens

1. Wie zijn wij?

Bureau Van der Leeden
Louis Braillelaan 80
2719 EK ZOETERMEER

Ons bedrijf behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten. Bureau Van der Leeden adviseert en bemiddelt bij:

arbeidsongeschiktheidsverzekeringen	inkomensverzekeringen (woonlastenbescherming)
banksparen	levensverzekeringen
doorverwijzing fiscale zaken	pensioenaanvullingen
beleggingsrekeningen	schadeverzekeringen
consumptief krediet	spaarrekeningen en spaardeposito's
hypotheken	uitvaartverzekeringen

U kunt ons op de volgende manieren bereiken:

Telefoon : 06 - 110 18 107

E-mail : info@bureauvanderleeden.nl

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop vindt u financieel nieuws, informatie, documenten en tips. U kunt voor een aantal producten ook premies berekenen, offertes aanvragen en verzekeringen afsluiten. Bezoek onze website: www.bureauvanderleeden.nl.

2. Onze dienstverlening

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt toezicht op de financiële markten. Het is belangrijk dat consumenten, het bedrijfsleven en de overheid vertrouwen hebben in de financiële markten en dat de markten op een duidelijke en eerlijke manier werken. Door strenge wet- en regelgeving dient de deskundigheid en betrouwbaarheid van financieel advies gewaarborgd te worden door aanbieders van financiële producten en door adviseurs die advies geven over financiële producten. Hierdoor worden de belangen van consumenten beschermd. De waarborging van de kwaliteit gaat op basis van diploma's, certificeringen en permanente educatie.

De AFM heeft ons diverse vergunningen verleend. Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen bij schade- en levensverzekeringen, inkomensverzekeringen, hypotheclair- en consumptief krediet, spaarrekeningen en beleggingsfondsen.

Schadeverzekeringen

Iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Het kan bijvoorbeeld gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Vaak hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, verlies en diefstal of aansprakelijkheid. Zonder verzekeringsdekking loopt u het risico op aanzienlijke financiële schade.

Banksparen

Sinds 2008 kunt u bij een bankinstelling fiscaal aantrekkelijk vermogen opbouwen om af te lossen op uw hypotheek of om te sparen voor aanvulling op uw pensioeninkomen. U spaart dan op een geblokkeerde spaarrekening. Aan deze vormen van banksparen zijn diverse fiscale spelregels verbonden en niet in alle gevallen nog aan te bieden.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen en een complexe verzekering om uw pensioen te financieren of uw nabestaanden te verzorgen zijn levensverzekeringen.

Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost kan een vorm van levensverzekering zijn.

Inkomensverzekeringen

U stemt uw woon- en leefsituatie vrijwel automatisch af op het inkomen dat u geniet. Als u onverwachts arbeidsongeschikt of werkloos raakt dan kan dit een grote invloed hebben op uw inkomenssituatie. Veel mensen kiezen er daarom voor om zich aanvullend te verzekeren tegen inkomensterugval bij arbeidsongeschiktheid en werkloosheid. Er zijn diverse verzekeringen waarmee u deze risico's kunt verzekeren.

Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt, sluit u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek af. Dat is een belangrijk adviesmoment. U beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een langere periode, vaak wel tot 30 jaar. Bij deze beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Het rentepercentage, de periode waarvoor u de rente vastzet en de mogelijkheden om de lening vervroegd af te lossen, zijn voor u belangrijk.

Consumptief krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. Of u koopt een andere woning en u kunt niet alle kosten financieren op basis van een hypotheek. De financiering van een dergelijke uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet.

Adviseren over deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)

Bij beleggingsdiensten mogen wij uw orders ontvangen en doorgeven en u adviseren over financiële instrumenten. U kunt hierbij denken aan een beleggersrekening of een spaarproduct met beleggingselement. Een ander voorbeeld is een effectenhypotheek: de combinatie van een hypothecaire lening met een beleggersrekening.

Second opinion

Indien u bij een andere partij, zoals een bank of tussenpersoon, bijvoorbeeld een hypotheekofferte of levensverzekeringsofferte hebt aangevraagd dan kunt u bij ons een second opinion vragen. Tegen vergoeding voeren wij een nauwkeurige analyse uit op de aanbieding die u hebt ontvangen en voorzien deze van inhoudelijk en begrijpelijk commentaar. Dit verplicht u geenszins bij ons producten af te sluiten. U staat met een second opinion wel veel sterker in uw gesprekken met de andere aanbieder/adviseur.

3. Advies en/of bemiddeling

U heeft bij ons de mogelijkheid de hoeveelheid dienstverlening af te stemmen op uw persoonlijke wensen en behoeften. Vóórdat u een opdracht aan ons geeft maakt u een keuze uit de volgende mogelijkheden:

1. Advies en bemiddeling
2. Alleen advies
3. Alleen bemiddeling

Uw keuze leggen wij helder vast in een Opdracht tot Dienstverlening.

Advies en bemiddeling

Wanneer u ervoor kiest dat wij u voorzien van advies mag u van Bureau Van der Leeden verwachten, dat u deskundig wordt geïnformeerd over de wijze waarop u risico's kunt beperken of uitsluiten en hoe u bepaalde vermogensdoelstellingen kunt behalen. Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn hiermee volledig ongebonden in onze advisering. Hiernaast heeft geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Wij werken met vergelijkingsprogramma's die het mogelijk maken om een zorgvuldige analyse te maken van een representatief gedeelte van de markt. Uit

deze aanbieders selecteren wij een aanbod dat goed past bij uw persoonlijke wensen. Deze vergelijking maken wij op basis van een groot aantal factoren. Hieronder vallen bijvoorbeeld de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring met de bank/ verzekeraar. Door deze werkwijze kunnen wij als een onafhankelijke bemiddelaar voor u optreden.

Alleen advies

Wanneer u ons opdracht geeft voor alleen advies doen wij een concreet voorstel voor een (product-)oplossing in uw concrete situatie. U kunt daarna besluiten zelf het product af te sluiten of dit vooralsnog ook aan ons uit te besteden door middel van een aanvullende opdracht tot dienstverlening.

Alleen bemiddeling

U kunt besluiten geen advies in te winnen maar ons alleen te vragen te helpen bij het afsluiten van een financieel product. Dit wordt *execution only* genoemd. Wij voeren als bemiddelaar in dat geval uitsluitend uit waartoe u ons opdracht geeft.

Omdat wij in die situatie niet de stappen hoeven te zetten die de Wet op het Financieel Toezicht (WFT) voorschrijft bij adviezen in complexe producten, kunnen wij deze vorm van dienstverlening tegen een lager tarief aanbieden dan in de situatie waarbij wij eerst advies geven voordat wij bemiddelen bij het afsluiten van het product. Het is in veel gevallen onverstandig om zonder advies in te winnen een financieel product aan te schaffen. Toch kan het in bepaalde situaties zinvol zijn, afhankelijk van uw kennis en ervaring, het soort en het doel van het aan te schaffen product, dat u zelf voldoende informatie inwint. U dient bij *execution only* exact te kunnen aangeven welk product u wilt aanschaffen maar ook bij welke aanbieder, welke productvariant, welke verzekerde bedragen en welke looptijd. Wij sluiten het product af volgens de door u opgegeven specificaties zonder u dus vooraf van advies te voorzien.

De in deze Dienstenwijzer gegeven informatie over *advies* is nadrukkelijk niet van toepassing op de hier besproken bemiddeling op basis van *execution only*.

Adviesvrij

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of verzekeringsmaatschappijen.

4. Hoe worden wij beloond?

Ons beloningsmodel is uitvoerig uiteengezet verderop in dit document. Uw adviseur zal u deze overhandigen voordat hij een advies voor u opstelt. De hoogte van de beloning is geheel afhankelijk van de dienstverlening die u van ons afneemt. Zo betaalt u voor advies en bemiddeling vanzelfsprekend een hoger tarief dan wanneer wij alleen voor u bemiddelen.

Doorgaand rekenen wij met een vast tarief. U betaalt ons rechtstreeks op basis van een factuur. Voor een aantal financiële producten ontvangen wij van de bankinstelling of verzekeringsmaatschappij doorlopende provisie. Die provisie gebruiken wij om producten te administreren en voor u in beheer te houden. Mutaties op deze producten worden door ons uitgevoerd zonder u daarvoor kosten in rekening te brengen.

Het gaat dan om niet complexe producten zoals schadeverzekeringen, spaarrekeningen (niet banksparen) en consumptief krediet. Voor alle andere producten ontvangen wij geen provisie van de bank of verzekeringsmaatschappij.

Voor service en advies in de toekomst kunt u bij ons een serviceovereenkomst afsluiten. De vergoeding hiervoor betaalt u ons in de vorm van een maandelijks bedrag.

5. Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Kamer van Koophandel (Kvk)
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)
- Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de betrouwbaarheid, deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer: 12045601. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl.

Kamer van Koophandel (Kvk)

In het handelsregister staan wij geregistreerd onder nummer: 70772509.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u een klacht hebt met betrekking tot onze dienstverlening, dan proberen wij samen met u tot een oplossing te komen. Mocht dit onverhoopt niet lukken, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Dit is een onafhankelijke stichting die uw klacht beoordeelt. Ons aansluitnummer bij het KiFiD is: 300.017016.

Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

De Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs, een initiatief van de gezamenlijke hypotheekaanbieders, helpt consumenten bij het vinden van deskundig hypotheekadvies. Zij doet dit via een erkenningsregeling voor hypotheekadviseurs die aantoonbaar genoeg kennis en ervaring hebben op het gebied van hypotheekadvies. De erkenning is persoonsgebonden. Bij Bureau Van der Leeden werken uitsluitend adviseurs die een erkenning hebben. U kunt het register inzien op www.seh.nl. De stichting faciliteert tevens het register Erkend Financieel Adviseurs. Ook hier heeft Bureau Van der Leeden een inschrijving in.

6. Welke klachtenmogelijkheden heeft u?

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst (schriftelijk) kenbaar te maken aan uw adviseur. In de meeste gevallen zal hij uw klacht snel kunnen verhelpen. Mocht u de klacht niet kunnen oplossen met uw adviseur, dan kunt u uw klacht schriftelijk melden aan onze directie.

Daarna eventueel naar het klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon : 0900 - 3552248
Internet : www.kifid.nl

7. Op welke wijze wordt onze vakbekwaamheid gewaarborgd?

Bureau Van der Leeden stelt permanente educatie voor haar medewerkers verplicht. Iedere medewerker is in bezit van één of meerdere diploma's op het gebied van verzekeren, sparen en beleggen en financieren. U kunt te allen tijde inzicht vragen in de diploma's en certificaten van onze medewerkers.

8. Hoe verloopt rente- en premiebetaling?

U betaalt rente, premies en aflossingen rechtstreeks aan de geldverstrekker en verzekeraar. In geval van betalingsachterstand kunnen wij in overleg treden met de maatschappij om tot een betalingsregeling te komen. U doet er verstandig aan problemen omtrent de betaling zo vroeg mogelijk bij ons te melden.

9. Hoe kunt u de relatie met ons kantoor beëindigen?

Indien u een serviceovereenkomst bij ons hebt afgesloten dan kunt u deze overeenkomst opzeggen voor het eerst één jaar na ingangsdatum. De opzegtermijn is één volledige maand. Heeft u met de opzegging de bedoeling de relatie met ons kantoor te verbreken dan stuurt u tevens een schriftelijk verzoek tot intermediairwijziging naar de maatschappij waar het product is afgesloten. Na het verwerken van dit verzoek door de verzekeraar of geldverstrekker zijn wij niet langer uw aanspreekpunt. Verzekeringen en andere financiële producten, die u via onze bemiddeling hebt afgesloten, blijven tenminste gedurende de wettelijk voorgeschreven bewaartermijn bij ons geadministreerd.

10. Onze werkwijze

Voorafgaand aan onze dienstverlening ontvangt u deze Dienstenwijzer. Tevens ontvangt u het wettelijk voorgeschreven Dienstverleningsdocument (DVD). Hierin geven wij op beknopte wijze informatie over onze werkwijze, de aard en reikwijdte van onze dienstverlening en de gemiddelde vergoeding die hier tegenover staat. Het DVD maakt een vergelijking op essenties tussen verschillende kantoren mogelijk terwijl onze Dienstenwijzer tracht een zo compleet mogelijk beeld te schetsen van wat wij voor u kunnen betekenen.

Wij hechten waarde aan eerlijke, onafhankelijke en integrale advisering. Daarom hebben we gekozen voor de volgende basis:

- Onafhankelijk
- Niet gebonden aan banken of verzekeraars
- Advies op basis van een representatieve analyse van de markt
- Selectie maatschappijen op kwaliteit
- Deskundige en betrouwbare advisering
- Transparante en reële beloning

11. Welke diensten verrichten wij?

Wij leveren de volgende advies- en bemiddelingsdiensten:

- Productadvies
- Hypotheekadvies
- Persoonlijk financieel plan
- Advies over uw huidige financiële voorzieningen
- Second opinion
- (Periodiek) vervolgvadvis en –bemiddeling
- Nazorg financiële voorzieningen

Verderop in dit document is beschreven welke werkzaamheden wij uitvoeren voor de diensten die wij aanbieden. Wij adviseren en bemiddelen in diverse financiële producten. Deze producten kunnen wij namens een groot aantal banken en verzekeraars aanbieden. In de meeste gevallen zullen wij u van advies voorzien voordat u een product via onze bemiddeling afsluit. Dit is afhankelijk van hoe ingewikkeld het product is. Sommige producten zijn minder ingewikkeld maar goed advies is daarbij belangrijk, de zogenaamde impactvolle producten.

Binnen onze adviessystematiek vinden wij het belangrijk dat financiële voorzieningen zoveel mogelijk op elkaar aansluiten. Wij voorzien u daarom bij voorkeur van integraal advies via een Persoonlijk Financieel Plan. Dit zorgt er onder andere voor dat u niet te veel verzekeringsdekking afsluit maar ook niet te weinig en dat de aflossing van de hypotheek in relatie staat tot uw pensioenvooruitzicht.

In de navolgende tabel is aangegeven wanneer wij eerst advies geven voordat u een product via onze bemiddeling kunt afsluiten. Tevens is aangegeven bij welke producten bemiddeling zonder advies (execution only) mogelijk is. U kunt die producten dan zelf via onze website afsluiten of u geeft ons daartoe specifiek opdracht. Dit vereist voldoende kennis en een (zelf-)kritische houding aan uw zijde. Wij behouden ons het recht voor opdrachten voor advies en/of bemiddeling te weigeren. Zonder schriftelijke overeenkomst geldt er geen advies en/of bemiddelingsplicht.

Financieel product	Advies en bemiddeling	Execution Only
<i>Arbeidsongeschiktheidsverzekering</i>	v	
<i>Beleggingsrekeningen</i>	v	
<i>Consumptief krediet</i>	v	v
<i>Hypotheek</i>	v	v
<i>Inkomensverzekeringen</i>	v	v
<i>Kapitaalverzekeringen</i>	v	
<i>Lijfrentevoorzieningen</i>	v	
<i>Overlijdensrisicoverzekeringen</i>	v	v
<i>Schadeverzekeringen</i>	v	v
<i>Spaar- en depositorekeningen</i>	v	v
<i>Uitvaartverzekeringen</i>	v	v

12. Onafhankelijk

Wij brengen onze werkzaamheden rechtstreeks bij onze klanten in rekening. Er is geen betaalstroom tussen ons als financieel dienstverlener en de aanbieder van het financiële product. Dit geeft u de zekerheid dat onze adviezen volledig onafhankelijk zijn opgesteld. Bij schadeverzekeringen ontvangen wij doorlopende provisie van de verzekeraar voor enerzijds het adviseren en het afsluiten van de polis en anderzijds voor de hulp die wij u bieden indien u schade heeft. Wij vergelijken de schadeverzekeringen bij een flink aantal maatschappijen voordat wij u deze aanbieden. Zo zijn wij op alle terreinen onafhankelijk.

13. Ongebonden

Wij hebben geen economische binding met verzekeraars, banken of andere productaanbieders en sluiten geen overeenkomsten met deze instellingen over productie, bonusbeloning of iets dergelijks. Premies en rentes voor financiële producten worden door de maatschappijen rechtstreeks bij onze klanten geïncasseerd. Uitkeringen op financiële producten worden door de maatschappijen rechtstreeks aan onze klanten gedaan.

14. Representatieve analyse

Na inventarisatie van uw gegevens stellen wij uw financiële situatie vast en wijzen wij u op inkomens- en vermogensrisico's. Bureau Van der Leeden heeft toegang tot een twintigtal banken en verzekeringsmaatschappijen. Wij vergelijken voortdurend een representatief aantal marktpartijen op

rentetarieven, premies en voorwaarden zodat u de zekerheid heeft van een uitgekiende selectie van producten met een uitstekende prijs/kwaliteit verhouding.

15. Selectie maatschappijen op kwaliteit

Bij de definitieve selectie van aanbieders van financiële producten stellen wij de kwaliteit van het product en de betrouwbaarheid van de aanbieder zelf centraal. Wij vinden de prijs van het product belangrijk maar wij letten ook op minder zichtbare kwaliteitsaspecten zoals: snelheid in de afhandeling van aanvragen, eenduidigheid in het acceptatietraject, mogelijkheden om financiële constructies aan te passen in de toekomst. Eenvoudiger gesteld: Hoe soepel wordt de aanvraag van een financieel product door de bank/verzekeraar afgehandeld?

Er bestaan grote verschillen in de kwaliteit tussen maatschappijen onderling. Wie kiezen bij het opstellen van onze adviezen bewust voor die maatschappijen met wie wij jarenlange ervaring hebben en die wij als een solide en betrouwbare aanbieder aanbevelen.

16. Deskundig en betrouwbaar

Wij staan in voor deskundig en betrouwbaar financieel advies. Onze adviseurs zijn integer, ervaren en gediplomeerd voor alle producten waarin zij adviseren en bemiddelen. Bij ieder advies letten wij nauwkeurig op onder andere de volgende aspecten:

- Naleving wettelijke regels:*
 - opstellen van een voldoende uitgebreid klantprofiel
 - u ontvangt van ons vooraf de wettelijk voorgeschreven documenten met informatie
 - wij zijn volledig transparant ten aanzien van onze beloning
- Consistentie in het advies:*
 - volledigheid en logica van de financieringsopzet bij een hypotheek
 - aansluiting geadviseerde financiële producten bij het klantprofiel
 - motivatie geadviseerde financiële producten
- Toepassing fiscaliteiten:*
 - box 1/box 3 plaatsing financiële producten
 - 30-jaarsregeling
 - afbouw hypotheekrenteaftrek
 - vermogensrendementheffing
 - bijleenregeling
 - eigen woningforfait
 - aftrekbaarheid kosten en premies
 - overgangsrecht kapitaalvrijstellingen

17. Transparante en reële beloning

Voordat u besluit een opdracht tot dienstverlening aan ons te geven spreken wij met u door waaruit onze advieswerkzaamheden gaan bestaan. Ook spreken wij de beloningsvorm met u af en geven wij een indicatie van de kosten die in rekening gebracht worden bij afronding van de werkzaamheden.

Wanneer wij met u een vast tarief afspreken voor onze dienstverlening dan weet u van tevoren waar u aan toe bent. Hebben wij meer uren nodig gehad voor het uitvoeren van de opdracht dan beschouwen wij dit als ons ondernemersrisico. Hebben wij minder uren besteed dan ingeschat dan rekenen wij dat tot ons voordeel.

Op pagina 13 staan alle tarieven helder en overzichtelijk weergegeven. Wij hanteren een tariefstelling die in overeenstemming is met de kwaliteit van onze dienstverlening en noodzakelijk is voor de continuïteit van de onderneming. In de tabel hierna zijn de beloningsvormen die van toepassing kunnen zijn schematisch weergegeven.

Dienstverlening	Verrichtingentarief (vast eenmalig bedrag)	Bedrag p.m. (vast doorlopend bedrag)	Uurtarief (o.b.v. gewerkt aantal uren)	Provisie (vergoeding van de maatschappij)
Advies	v		v	
Bemiddeling	v		v	
Nazorg		v		
Consumptief krediet				v
Schadeverzekeringen				v
Spaarrekeningen/deposito's				v

18. Nazorg

Het is noodzakelijk dat het financiële plan en de bijbehorende producten periodiek worden bijgesteld aan de hand van uw financiële situatie van dat moment. Alleen zo kunt u daadwerkelijk uw doelstellingen op middellange en lange termijn halen. Als klant gaat u dus voor langere tijd een relatie aan met uw adviseur. Hierbij geldt dat de adviseur en de klant elkaar juist, volledig en tijdig informeren. Nazorg bestaat enerzijds uit *productbeheer* (het administreren, beheren en muteren van uw financiële producten) en anderzijds uit *vervolgadvies*, al dan niet periodiek.

18.1 Productbeheer

Het productbeheer is een wettelijk verplicht onderdeel van onze dienstverlening zolang wij een adviesrelatie met u hebben. Voor de werkzaamheden die daarmee gemoeid zijn is het logisch en noodzakelijk dat u hiervoor een vergoeding betaalt. Bij onze serviceovereenkomsten is productbeheer een vast element. Sluit u geen serviceovereenkomst af, of zegt u deze op, dan is er feitelijk geen adviesrelatie en zullen wij u in de toekomst, wanneer wij werkzaamheden voor u verrichten, een rekening sturen.

Onder productbeheer verstaan wij de volgende dienstverlening:

- Algemene informatie over financiële zaken via nieuwsbrieven
- Digitale opslag van de gegevens van uw financiële producten
- Doorsturen post m.b.t. uw financiële producten
- Beantwoorden van vragen over uw financiële producten
- Mutaties op uw financiële producten op uw verzoek
- Wijzigingen noteren in uw n.a.w.-gegevens
- Informatie over belangrijke wijzigingen in belastingen en wetgeving
- Beantwoorden van vragen over betaling van premies en rente

18.2 Vervolgadvies

Vervolgadvies kan eveneens geregeld worden in een serviceovereenkomst. Hierbij kunt u doorlopend beschikken over onze expertise en advies. U betaalt ons daarvoor een maandelijks bedrag, afhankelijk van het pakket diensten dat u periodiek wilt afnemen. Wij bieden de serviceovereenkomst alleen voor particulieren aan. Ondernemers kunnen met ons maatwerk voor nazorg overeenkomen.

De precieze inhoud van onze dienstverlening bij de serviceovereenkomsten is in de overeenkomst zelf nauwkeurig aangegeven en bespreken wij vooraf met u. U kunt tussentijds switchen van het ene pakket naar het andere.

18.3 Overzicht Serviceovereenkomsten

Serviceovereenkomst	Tarief per maand
<i>Standaard</i>	€ 5,00
<i>Basis</i>	€ 12,00
<i>Royaal</i>	€ 25,00
<i>AOV</i>	€ 19,50
<i>Thuisbezoek</i>	€ 2,50

De tarieven voor de serviceovereenkomsten worden jaarlijks geïndexeerd op basis van het consumentenprijsindexcijfer. U bent niet verplicht een serviceovereenkomst te sluiten maar onze dienstverlening is dan beperkt tot hetgeen wettelijk is geregeld en beperkt tot informatie indien er sprake is van ingrijpende wijzigingen op bijvoorbeeld fiscaal of voorwaarden niveau specifiek bij het afgesloten product. Een serviceovereenkomst is met de geboden dienstverlening gemiddeld genomen veel voordeliger dan u ons op enig moment op uurtarief moet betalen.

Advies over lopende producten kan deel uit maken van de serviceovereenkomst. Advies en bemiddeling met betrekking tot nieuwe producten worden middels een uurtarief of vast bedrag gefactureerd.

Alleen bij een Serviceovereenkomst Royaal zullen wij eens in de 2 jaren uw lopende producten op mogelijk voordeliger premies of rente controleren.

19. Hoe betaalt u ons?

De facturering vindt plaats nadat wij de werkzaamheden voor advies of bemiddeling hebben afgerond. De werkzaamheden worden in de regel apart gefactureerd. Wij kunnen besluiten advies- en bemiddeling op één factuur aan u in rekening te brengen. Eventuele afdrachten van btw aan de belastingdienst verzorgen wij. Voor advies- en bemiddeling in producten waarvoor wij provisie ontvangen van de aanbieder(s) ontvangt u geen factuur. In onze algemene voorwaarden staan de betalingsvoorwaarden. Deze zijn te downloaden vanaf onze website of kunt u opvragen bij uw adviseur.

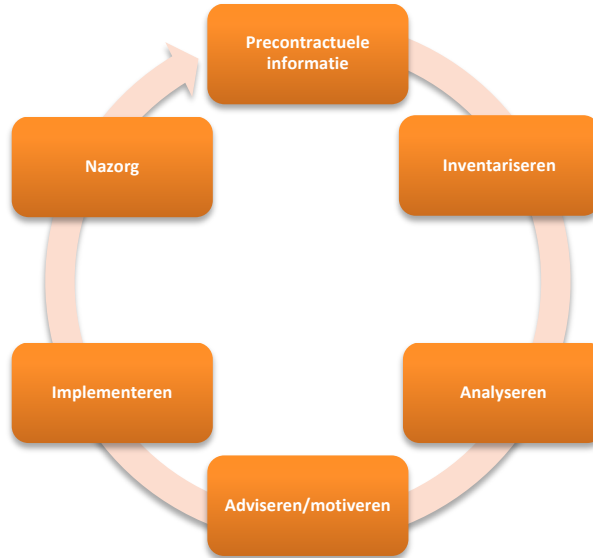
Sluit u een hypotheek af, dan kan het advies-/bemiddelingstarief in de meeste gevallen meegefinancierd worden. Onze factuur wordt bij of na het notaristransport aan ons voldaan. Deze kosten zijn in de regel aftrekbaar als financieringskosten voor de inkomstenbelasting.

Voor productbeheer en periodiek vervolgadvisie bieden wij u een serviceovereenkomst. U betaalt ons per maand een vast bedrag. De betaling vindt plaats op basis van een machtiging voor automatische incasso. Bij schadeverzekeringen betaalt u ons geen vergoeding. Wij ontvangen van de verzekeringsmaatschappij een doorlopende provisie.

20. Dienstverlening bij advies en bemiddeling

Of u nu kiest voor productadvies, hypotheekadvies of voor een Persoonlijk Financieel Plan, het is voor u belangrijk dat u de inhoud van ons advies kent, dat u weet welke diensten wij leveren en welke producten wij voor u afsluiten. Hieronder beschrijven wij de fasen van het dienstverlenings-traject en de verschillende diensten die wij verlenen. Hierbij vinden wij aansluiting bij het wettelijk adviestraject zoals dat in de Wet op het Financieel Toezicht is beschreven.

20.1 Dienstverleningstraject



20.2 Productadvies

Kiest u voor advies en bemiddeling voor één of meerdere financiële producten dan analyseren wij uw financiële situatie specifiek voor dat onderwerp. Denk bijvoorbeeld aan:

- bijverzekeren van pensioen
- beleggen van spaargeld
- advies en bemiddeling bij echtscheiding
- advies bij het aankopen van een lijfrente-uitkering

Wij brengen uw financiële situatie in beeld, geven u advies in de vorm van een productoplossing en handelen desgewenst ook zaken voor u af.

20.3 Hypotheekadvies

Hypotheekadvies geven wij aan relaties in het geval er een wens bestaat de hypotheekvorm te wijzigen. Hypotheekadvies kan ook betrekking hebben op advies en bemiddeling voor verhoging van de bestaande hypotheek.

20.4 Persoonlijk Financieel Plan

Wij stellen een Persoonlijk Financieel Plan voor u op wanneer u voor het eerst bij ons een hypotheek afsluit en/of wanneer uw financiële situatie aanleiding geeft voor uitgebreid advies.

Bij het afsluiten van een nieuwe hypotheek bieden wij altijd een Persoonlijk Financieel Plan aan. Hiermee vinden wij aansluiting bij de adviesleidraden van de Autoriteit Financiële Markten.

Wij besteden in een adviesrapport aandacht aan de volgende onderwerpen:

- Woning en hypotheek
- Overlijdensrisico
- Pensioenvooruitzicht
- Arbeidsongeschiktheidsrisico
- Werkloosheidsrisico
- Reeds aanwezige levensverzekeringen (geen advies/bemiddeling)

20.5 Advies huidige financiële voorzieningen

In de meeste huishoudens zijn in het verleden één of meerdere levens- of spaarverzekeringen afgesloten. Hiernaast kunnen er deposito's, beleggingsrekeningen en kredietovereenkomsten lopen. Wanneer u deze voorzieningen wilt laten beoordelen op kwaliteit en doelmatigheid dan stellen wij een analyse voor u op, wij geven u per voorziening advies en bieden u ook alternatieven aan wanneer dat gewenst en/of noodzakelijk is.

20.6 Second Opinion

Heeft u bij een ander bedrijf advies ontvangen, dan kunt u dit advies bij ons laten beoordelen op de aspecten die eerder genoemd staan onder 'Deskundig en betrouwbaar'. Wij geven bij een second opinion geen advies maar rapporteren in een helder verslag onze bevindingen. U bent dan aanmerkelijk beter in staat de kwaliteit en de volledigheid van het ontvangen advies te beoordelen. Wij willen u desgewenst ook zelf van advies voorzien.

20.7 Vervolgadvies

Bij vervolgvadvis wordt het eerder verstrekte advies opnieuw beoordeeld en waar nodig herzien om steeds aansluiting te hebben bij uw doelstellingen op korte, middellange en lange termijn. Het kan om kleine of grotere aanpassingen gaan. Denk bijvoorbeeld aan wijziging van de overlijdens-risicodekking, advies bij het verlengen van uw hypotheekrentecontract, advies bij afwijken van uw beleggingsprofiel en advies bij het doen van uw belastingaangifte.

21. Reikwijdte

<i>Product</i>	<i>Aantal producten</i>	<i>Aantal aanbieders</i>
Hypotheek	5	40
Kapitaalverzekering	4	9
Overlijdensrisicoverzekering	3	20
Banksparen	4	12
Beleggingsrekening	1	3
Arbeidsongeschiktheid/Werkloosheid particulieren	6	4
Arbeidsongeschiktheidsverzekering ondernemers	4	3
Spaarrekening	1	2
Schadeverzekeringen	17	14
Uitvaartverzekeringen	2	2
Consumptief krediet	3	7

22. Indicatie aantal werkzame uren

<i>Diensten</i>	<i>Aard van de dienst</i>	<i>Aantal uren</i>
Intakegesprek	Inventariseren	1,5 - 2
Integraal financieel plan	Advies	18 - 20
Hypotheek t.b.v. aankoop woning	Advies en bemiddeling	18- 25
Hypotheek t.b.v. herfinanciering woning	Advies en bemiddeling	14 - 16
Hypotheekverhoging	Advies en bemiddeling	10 - 14
Hypotheekvorm wijzigen	Advies en bemiddeling	4 - 6
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	Advies en bemiddeling	10 - 14
Pensioeninkomen	Advies en bemiddeling	5 - 6
Aflossing hypotheek	Advies en bemiddeling	4 - 5
Levensverzekering/Bankspaarrekening oversluiten	Advies en bemiddeling	4 - 5
Levensverzekering/Bankspaarrekening oversluiten verpand	Advies en bemiddeling	6 - 8
Beleggingsrekening	Advies en bemiddeling	4 - 6
Arbeidsongeschiktheid en werkloosheid particulieren	Advies en bemiddeling	3 - 5
Arbeidsongeschiktheidsverzekering ondernemers	Advies en bemiddeling	5 - 7
Overlijdensrisico	Advies en bemiddeling	4 - 5
Consumptief krediet	Advies en bemiddeling	2 - 4

23. Tarievenkaart

	Advies	Bemiddeling
Intakegesprek	voor onze rekening	
Advies- en vervolgggesprek	in opdracht begrepen	in opdracht begrepen
Integraal financieel plan	€ 3.350	€ 1.600
Hypotheek		
Hypotheekadvies en-bemiddeling inclusief overlijdensrisicoverzekering	€ 1.600	€ 1.650
Fiscaal geruisloze voortzetting spaar-, leven-, beleggingshypotheek		€ 360
Hypotheekvorm wijzigen	€ 360	€ 360
Hypotheekverhoging of tweede hypotheek	€ 1.600	€ 550
Extra aflossen hypotheek	€ 260	€ 130
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	€ 1.600	€ 550
Rentemiddeling en/of aanpassing rentecontract i.v.m. risicoklasse	€ 260	€ 260
Vermogensopbouw		
Pensioeninkomen	€ 600	€ 260
Pensioenplanning, incl. hiaten en scenario vervroegd pensioen	€ 1.000	€ 260
Aflossing hypotheek	€ 250	€ 130
Levensverzekering/Bankspaarrekening expiratie	€ 350	€ 260
Levensverzekering/Bankspaarrekening oversluiten	€ 350	€ 260
Levensverzekering/Bankspaarrekening oversluiten verpand	€ 450	€ 300
Beleggingsadvies	€ 550	€ 260
Inkomensrisico		
Arbeidsongeschiktheid particulieren	€ 300	€ 200
Werkloosheid particulieren	€ 250	€ 130
Arbeidsongeschiktheid ondernemers	€ 450	€ 200
Overlijdensrisico	€ 300	€ 200
Overige diensten		
Verrichtingen op uurtarief	€ 130	€ 130
Administratieve werkzaamheden en diensten per uur		€ 65

De tarieven gelden per 1 januari 2022 en zijn inclusief btw, voor zover btw verschuldigd. De tarieven dienen als indicatie. Het te betalen tarief is afhankelijk van het aantal en de complexiteit van de in het advies betrokken financiële producten. De tarieven bij Vermogensopbouw en Inkomensrisico zijn per persoon/product en exclusief evt. efficiency- en/of relatiekorting.

24. Toelichting

De tarieven zijn vrijgesteld van btw wanneer het gaat om een combinatie van advies en bemiddeling. Bij advies zonder dat er sprake is van een intentie tot bemiddeling is btw verschuldigd.

Wanneer wij op uurtarief voor u werken, is het bedrag dat u betaalt afhankelijk van het aantal uren dat wij voor u werkzaam zijn. Dit wordt beïnvloed door onder andere: het aantal en de complexiteit van reeds aanwezige financiële voorzieningen, het aantal en de complexiteit van de nieuwe producten waarin geadviseerd en bemiddeld wordt en de complexiteit van uw inkomens- en vermogenspositie. Wij kunnen ook uren rekenen voor aanvullende diensten zoals: bemiddeling bij aankoop woning, verstrekken taxatieopdracht en notarisbemiddeling.

Sinds 1 januari 2013 is er een wettelijk verbod op provisie voor nieuw afgesloten complexe producten. Er mag door financieel dienstverleners (intermediairs, banken en verzekeraars) tevens geen doorlopende provisie van de aanbieder worden ontvangen voor nazorg in de toekomst. Wij hebben reeds jaren positieve ervaring met adviseren en bemiddelen op basis van directe beloning door de klant. Wanneer u rechtstreeks betaalt voor financiële dienstverlening komt dit de transparantie ten goede en verbetert dit de onderlinge positie van u als klant en ons als financieel dienstverlener. Marktbreed leidt het provisieverbod tot meer vertrouwen in de financiële sector en lagere tarieven voor financiële producten.

Wij hebben voor hypotheekbemiddeling een samenwerkingsovereenkomst bij de volgende aanbieders van hypothecair krediet:

- ASR
- BLG Wonen
- BNP Paribas Cardif
- Florius
- ING Bank
- Nationale Nederlanden
- Obvion
- Rabo bank
- WestlandUtrecht

Deze aanbieders vragen marktconforme hypotheekrentes en hebben marktconforme voorwaarden. Het kan in uw situatie echter aantrekkelijk zijn dat wij de hypotheekaanvraag vooralsnog bij een andere partij indienen. Hiervoor maken wij gebruik van een zogenaamde serviceprovider. In die situatie maken wij € 395 extra kosten. Deze kosten rekenen wij aan u door. Voor u betekent dat echter dat u met een lagere rente en/of betere voorwaarden deze kosten meestal al binnen een jaar terugverdient met de nieuwe hypotheek. Via onze serviceprovider heeft u toegang tot de hierna volgende aanbieders:

- ABN AMRO
- Aegon
- Argenta
- Argenta Special Line
- ASR
- Attens
- Avero Achmea
- bijBouwe
- BLG
- BNP Paribas
- Centraal Beheer

Bureau Van der Leeden

Hypotheeken Verzekeringen Pensioenen Vermogensplanning

- Florius
- Hypotrust
- IQWOON
- Lloyds Bank
- Merius
- MUNT
- NIBC
- Reaal
- Robuust
- SNS Bank
- Syntrus Achmea
- Tellius
- Tulp Hypotheken
- Venn Hypotheken
- Vista
- Woonfonds

In geval wij mutaties voor u uitvoeren op een bestaande hypotheek dan kunnen er kosten in rekening worden gebracht door de geldverstrekker, door ons als adviseur/bemiddelaar en door de serviceprovider. Wij maken deze kosten vooraf inzichtelijk voor u zodat u een goede afweging kunt maken.

25. Persoonsgegevens

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

Nadat wij al uw gegevens digitaal hebben opgeslagen op encrypted servers in Nederland, laten wij het papieren dossier vernietigen door ASK Mobiele Archief Vernietiging. Wij staan in persoon naast de vrachtwagen om met eigen ogen te zien dat het dossier volledig wordt vernietigd.

Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen. In geval van een serviceovereenkomst bewaren wij uw gegevens net zo lang als dat deze overeenkomst voortduurt. Op deze manier kunt u ook vragen stellen over uw afgesloten producten na vijf jaar.

Wat zijn uw rechten?

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- c) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- e) Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- f) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.
- g) Indien u schadeverzekeringen bij ons wilt afsluiten, dient u vooraf van ons zogenaamde 'verzekeringskaarten' te ontvangen. Deze geven een indruk van wat het doel van de verzekering is en wat de productkenmerken zijn. Ook geven deze kaarten informatie over de contractduur. Wij prefereren een digitale versie omdat dat milieuvriendelijker en efficiënter is maar op uw uitdrukkelijke verzoek ontvangt u een papieren versie.

Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere "stukjes" van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Natuurlijk is er nog veel meer te vertellen

We hopen dat u een beeld heeft gekregen van wat wij voor u kunnen betekenen. Natuurlijk is dat veel meer dan u in deze brochure heeft kunnen lezen. Stel ons daarom gerust uw vragen. Wilt u meer weten of wat wij voor u kunnen doen of hoe wij werken? We vertellen het u graag in een persoonlijk gesprek.