

## 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
19. Hoe betaalt u ons?
20. Dienstverlening bij advies en bemiddeling
21. Tarievenkaart
22. Toelichting
23. Privacywetgeving

### 1. Wie zijn wij?

---

Quality4You Financiële Diensten  
Haltewachter 20  
3034 KE Rotterdam

Ons bedrijf behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten. Quality4You Financiële Diensten adviseert en bemiddelt bij:

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| arbeidsongeschiktheidsverzekeringen | inkomensverzekeringen (woonlastenbescherming) |
| banksparen                          | levensverzekeringen                           |
| belastingzaken                      | pensioenaanvullingen                          |
| beleggingsrekeningen                | spaarrekeningen en spaardeposito's            |
| consumptief krediet                 | uitvaartverzekeringen                         |
| hypotheken                          |   |

U kunt ons op de volgende manieren bereiken:

Telefoon : 010 – 737 15 88

E-mail : [info@quality4you.nl](mailto:info@quality4you.nl)

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop vindt u informatie, documenten zoals Dienstverleningsdocumenten en Dienstenwijzer en onze Algemene Voorwaarden. Het adres van website is: [www.quality4you.nl](http://www.quality4you.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. Wij werken samen met een onafhankelijke partij op het gebied van schadeverzekeringen, maar bemiddelen zelf niet (meer) in schadeverzekeringen. Desgewenst kunnen wij u in contact brengen met deze partij. Quality4You Financiële Diensten is echter niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk voor de dienstverlening en advies van deze externe partij. Quality4You Financiële Diensten heeft ook geen bemoeienis met de afwikkeling van eventuele schade(s).

### *Levensverzekeringen*

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

### *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.

### *Hypotheclair 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. Maar ook de historie van een vorige hypotheek en eigen woning zijn fiscaal van belang.

### *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 u adviseren over financiële instrumenten. U kunt hierbij denken aan een beleggersrekening of een spaarproduct met beleggingselement.

#### *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 Quality4You Financiële Diensten 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. Daarnaast 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* zelf aan te geven welk product u wilt aanschaffen en bij welke aanbieder. 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*.

#### 4. Hoe worden wij beloond?

---

Ons beloningsmodel is verderop in dit document uiteengezet. Uw adviseur zal dit met u doornemen en de gemaakte afspraken vastleggen 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 meestal een ander tarief dan wanneer wij alleen voor u bemiddelen.

Doorgaans 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 periodiek bedrag.

#### 5. Lidmaatschappen en registraties

---

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

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- DSI (Deskundigheid, Screening en Integriteit)
- Kamer van Koophandel (Kvk)
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)
- Stichting Erkenningregeling 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: 12020072. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

##### *DSI (Deskundigheid, screening en integriteit)*

Het DSI heeft ten doel het vertrouwen van de consument in de financiële markten te versterken door het verstrekken van een persoonsregistratie aan deskundigen binnen de financiële dienstverlening die aan bepaalde eisen voldoen op het gebied van deskundigheid, integriteit en werkervaring. Zij registreert hen in een openbaar register op [www.dsi.nl](http://www.dsi.nl). De persoonsregistratie geldt voor het register DSI- Adviseur Hypothecair Krediet (Wft) onder nummer: 32712.

##### *Kamer van Koophandel (Kvk)*

In het handelsregister staan wij geregistreerd onder nummer: 24471238.

##### *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: 300.013863

##### *Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH)*

De Stichting Erkenningregeling 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 Quality4You Financiële Diensten werken uitsluitend adviseurs die een erkenning hebben. U kunt het register inzien op [www.seh.nl](http://www.seh.nl).

## 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](http://www.kifid.nl)

## 7. Op welke wijze wordt onze vakbekwaamheid gewaarborgd?

---

Quality4You Financiële Diensten stelt permanente educatie voor haar adviseurs verplicht. Iedere adviseur 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 adviseurs.

## 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 de maatschappij en 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 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

---

In onze opdracht tot dienstverlening verwijzen wij u naar deze Dienstenwijzer en het wettelijk voorgeschreven Dienstverleningsdocument (DVD). Beide documenten kunt u downloaden via onze website [www.quality4you.nl](http://www.quality4you.nl). Op uw verzoek kunt u deze ook per email of post van ons ontvangen. Stuurt u dit verzoek dan naar [info@quality4you.nl](mailto:info@quality4you.nl).

In deze documenten geven wij op beknopte wijze informatie over onze werkwijze, de aard en reikwijdte van onze dienstverlening en de gemiddelde vergoeding die hiertegenover 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
- Financiële planning
- Advies over uw huidige financiële voorzieningen
- Second opinion
- (Periodiek) vervolgadvisie 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.

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. In dat geval geeft u 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>Banksparen</i>                        | v                     | v              |
| <i>Beleggingsrekeningen</i>              | v                     |                |
| <i>Consumptief krediet</i>               | v                     | v              |
| <i>Hypotheken</i>                        | v                     |                |
| <i>Inkomensverzekeringen</i>             | v                     |                |
| <i>Kapitaalverzekeringen</i>             | v                     |                |
| <i>Lijfrentevoorzieningen</i>            | v                     | v              |
| <i>Overlijdensrisicoverzekeringen</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 andere samenwerkende partijen kunnen wij een vergoeding voor de doorverwijzing ontvangen.

### 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. Quality4You Financiële Diensten heeft toegang tot verschillende banken en verzekeringsmaatschappijen. Wij vergelijken regelmatig een representatief aantal marktpartijen op rentetarieven, premies en voorwaarden zodat u de zekerheid heeft van een uitgekiende selectie van producten met een goede 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. Vanuit de wetgeving (Wft) worden financieel adviseurs periodiek getoetst op vakkennis. Onze adviseurs voldoen aan deze strenge wettelijke eisen.

### 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.

Verderop in dit document staan onze tarieven 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            | Verrichtingstarief<br>(vast eenmalig<br>bedrag) | Bedrag per mnd<br>(vast doorlopend<br>bedrag) | Uurtarief<br>(o.b.v. gewerkt<br>aantal uren) | Provisie<br>(vergoeding van<br>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.

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.

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 de diensten die u periodiek wilt afnemen.

De precieze inhoud van onze dienstverlening bij de serviceovereenkomsten is in de overeenkomst zelf aangegeven en bespreken wij vooraf met u. De soorten serviceovereenkomsten en prijsstellingen kunt u via uw adviseur opvragen.

## 19. Hoe betaalt u ons?

De facturering vindt plaats nadat wij de werkzaamheden voor een eenmalige opdracht (zoals het opleveren van een overzicht/rapport), 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 of in verschillende fases. Dit wordt vastgelegd in de opdracht tot dienstverlening. 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 voor een eigen woning waarbij de financiering in box 1 valt, dan zijn de advies/bemiddelingskosten in de regel aftrekbaar als financieringskosten voor de inkomstenbelasting.

Voor productbeheer en periodiek vervolgadvies bieden wij u een serviceovereenkomst. In dat geval betaalt u ons periodiek een vast bedrag. De betaling vindt plaats op basis van een machtiging voor automatische incasso. Als er geen serviceovereenkomst is afgesproken -of u neemt diensten af die niet onder deze serviceovereenkomst vallen- dan factureren wij u hiervoor apart.

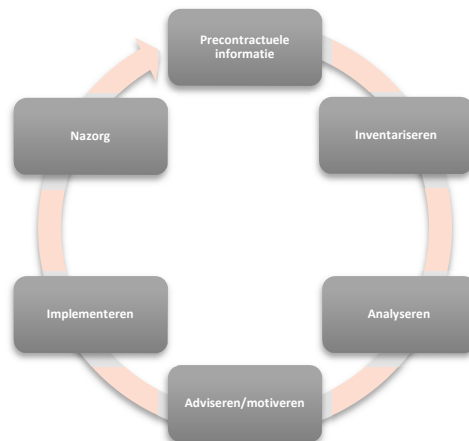


## 20. Dienstverlening bij advies en bemiddeling

---

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 dienstverleningstraject en de verschillende diensten die wij verlenen.

### 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/bijsparen van pensioen middels een lijfrente
- 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 of een nieuwe hypotheek aan te gaan. Hypotheekadvies kan ook betrekking hebben op advies en bemiddeling voor verhoging van de bestaande hypotheek.

### 20.4 Adviesdocument

Wij stellen een Adviesdocument voor u op wanneer u bij ons een hypotheek afsluit en/of wanneer uw financiële situatie aanleiding geeft voor uitgebreid advies. Onderdeel van een Adviesdocument is de gekozen berekening/planning. Vaak zijn al diverse berekeningen en/of financiële analyses besproken voordat een Adviesdocumenten wordt opgesteld.

Wij besteden in een Adviesdocument aandacht aan de volgende onderwerpen:

- Woning en hypotheek
- Overlijdensrisico
- Pensioenvooruitzicht en/of betaalbaarheid van de hypotheek vanaf de pensioenleeftijd
- Arbeidsongeschiktheidsrisico
- Werkloosheidsrisico
- Relevante reeds lopende 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. Desgewenst geven wij 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 vervolgvraag 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. Tarievenkaart

| <b>Diensten</b>   | <b>Op basis van Vast tarief</b> | <b>Verwachte tijdsinvestering</b> |
|---|---------------------------------|-----------------------------------|
| Financiële planning (actuele situatie):<br>- huidig te besteden netto-inkomen<br>- uw netto inkomen bij arbeidsongeschiktheid<br>- uw netto inkomen bij pensionering<br>- het netto-inkomen van de partner bij onverhoopt overlijden.   | € 650 - 1.000                   | 5 - 8 uur                         |
| Hypotheekplan op basis van aankoop of herfinanciering van uw woning (nieuwe relatie)  | € 2.500 - € 4.500 *             | 20 - 40 uur                       |
| Hypotheekplan op basis van een 2 <sup>e</sup> hypotheek of verhoging binnen de hypothecaire inschrijving  | € 1.000 - € 2.500 *             | 8 - 20 uur                        |
| Belastingaangifte   | € 125 - € 250                   | 1 - 2 uur                         |
| Voorlopige teruggave  | € 75 - € 150                    | 0,5 - 1 uur                       |
| Jaar/reserveringsruimte berekening lijfrente  | € 75 - € 150                    | 0,5 - 1 uur                       |
| Vermogensadvies   | € 500 - € 1.000                 | 4 - 8 uur                         |
| Ontslagvergoeding – Transitievergoeding   | € 625 - € 1.250                 | 5 - 10 uur                        |
| Serviceovereenkomsten   | In overleg                      | In overleg                        |
| Overige diensten / uurtarief  | € 125                           | per uur                           |
| Tarieven zijn <b>EXCLUSIEF</b> btw, voor zover btw verschuldigd.<br>* Betreft advies/opdracht vrijgesteld van BTW (advies in combinatie met bemiddeling).<br>In de Opdracht tot Dienstverlening wordt vooraf vastgelegd of er wel of geen sprake is van BTW (dit ter beoordeling van Q4Y) |                                 |                                   |

## 22. Toelichting

---

De tarieven zijn vrijgesteld van btw wanneer het gaat om een advies met de intentie tot bemiddeling en/of de feitelijke 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.

## 23. Privacywetgeving

---

### 23.1 Uw 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.

### 23.2 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.

### 23.3 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.

### 23.4 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.

### 23.5 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) Als 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) Als 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.

23.6 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.

### 23.7 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](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).