

## DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In dit dienstverleningsdocument geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor. Hierna vindt u kort en bondig onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

**Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op generlei wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst m.b.t. een financieel product te sluiten.**

### Bedrijfsgegevens

Assurantiekantoor Frank de Haas BV & Financieel planningskantoor de Eenvoud BV

Oirschotseweg 62, 5684 NK Best

Postbus 68, 5680 AB Best

### Bereikbaarheid

Telefoon: 0499 372107

Fax: 0499 392606

Email: [info@frankdehaas.nl](mailto:info@frankdehaas.nl) & [info@fpdeenvoud.nl](mailto:info@fpdeenvoud.nl)

Internet: [www.frankdehaas.nl](http://www.frankdehaas.nl) & [www.fpdeenvoud.nl](http://www.fpdeenvoud.nl)

### Openingstijden

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 08.30 – 12.00 uur en van 13.00 – 17.00 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoortijden maken. In geval van nood kunt u buiten kantoortijden inspreken op de voicemail. Wij nemen dan zo spoedig mogelijk contact met u op.

## **Lidmaatschappen en registraties.**

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

### **Autoriteit Financiële Markten (AFM)**

De AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12007266. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min.).

### **Vereniging van register-adviseurs, intermediairs en makelaars in assurantiën, pensioenen en financiële diensten (Adfiz)**

Ons kantoor is lid van Adfiz. Adfiz (een samenvoeging van de NBVA en NVA) is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantie-adviseurs. De bij Adfiz aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders. Adfiz stelt als voorwaarde dat verzekeringsmaatschappijen geen eigendomsbelang of zeggenschap mogen hebben in de bij haar aangesloten leden.

### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Contactgegevens: Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Telefoon: 0900-3552248 (10 ct/min.) E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.004257.

### **Kamer van Koophandel (KvK)**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 17059125 & 17156906.

### **FFP (Federatie Financiële Planners)**

Al onze hypotheekadviseurs zijn gecertificeerd als financieel planner en zodanig geregistreerd in het register van de Stichting Certificering Federatie Financieel Planners. Om deze certificering te behouden dient er jaarlijks een update in de vorm van permanente educatie e/o toets plaats te vinden.

### **VMFP (Vereniging Masters in Financial Planning)**

Een van onze adviseurs mag tevens de titel Master Financial Planner voeren en is als zodanig geregistreerd in het register Masters in Financial Planning. Dit is een academische opleiding volgend op de FFP. De titel wordt in stand gehouden door deel te nemen aan lezingen en PE trajecten FFP.

### **RFEA (Register Financieel Echtscheidingsadviseur)**

Een van onze adviseurs is gecertificeerd als financieel echtscheidingsadviseur particulieren en zodanig geregistreerd in het register financieel echtscheidingsadviseur. De financieel echtscheidingsadviseur is op de hoogte van de gevolgen na echtscheiding bij hypotheek, pensioenen en levensverzekeringen. Ook is hij op de hoogte van het berekenen van alimentaties.

### **SEH (Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs)**

Al onze hypotheekadviseurs zijn gecertificeerd als erkend hypotheekadviseur en zodanig geregistreerd bij de SEH. Om deze certificering te behouden dient er jaarlijks een update in de vorm van permanente educatie e/o toets plaats te vinden.

### **CBP (College Bescherming Persoonsgegevens)**

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. Onze gegevensverwerking is gemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).

### **Schouten International Insurance**

Assurantiekantoor Frank de Haas bv & FP de Eenvoud bv zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering bij Schouten International Insurance onder polisnummer: 218607.

### **Klachtenprocedure**

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

*Eerst de klacht kenbaar maken aan ons*

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst schriftelijk kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

*Daarna eventueel naar het Klachteninstituut*

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

## **Aard van dienstverlening**

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren over en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft of kunt krijgen en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden. Bemiddeling houdt in dat wij u onder meer begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met de aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op.

Ons kantoor heeft de vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

- Hypothecair krediet (bemiddelen)
- Schadeverzekeringen (bemiddelen)
- Levensverzekeringen (bemiddelen)
- Spaarrekeningen (bemiddelen)
- Betaalrekeningen (bemiddelen)
- Consumptief krediet (bemiddelen)
- Electronisch geld (bemiddelen)

## **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 hypotheekverstrekkers.

## **Geen zeggenschap**

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

## **Selectie van aanbieders**

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij hebben een selectie gemaakt van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie hebben wij gemaakt op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Wanneer wij u adviseren over een bepaald financieel product, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen heeft, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dat geval melden wij u dit vooraf.

## **Wijze van beloning**

De kosten van onze werkzaamheden worden gefinancierd door de bank of verzekeraar waarmee wij u in contact brengen. Indien wij u rechtstreeks, dat wil zeggen buiten de door u te betalen premie, kosten in rekening brengen, informeren wij u hierover vooraf. De bandbreedtes van de hoogte van de vergoeding die wij ontvangen van de bank of verzekeraar vindt u in de bijlage.

De daadwerkelijke hoogte van de vergoeding is afhankelijk van het financiële product dat u afsluit en van de aanbieder. Wij informeren u uiterlijk vóór het afsluiten van het financiële product, schriftelijk over het exacte nominale bedrag van de vergoeding.

Indien het financiële product niet via de bemiddeling van ons kantoor tot stand komt bent u ons in beginsel geen vergoeding verschuldigd, tenzij wij daarover vooraf schriftelijke afspraken hebben gemaakt.

## **Wij vragen ook iets van u.**

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen vragen wij ook een aantal zaken van u.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben, vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie of dat u recent grote uitgaven heeft gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

### **Totaalbeeld**

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn en op zijn plaats zijn gelegd. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders heeft afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij aannamen dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

### **Wijzigingen doorgeven**

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

### **Informatie doornemen**

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden.

Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zonedig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

## Bijlage

<i>Product/type klant</i>	<i>Aard van onze dienst</i>	<i>Provisie voor onze dienstverlening</i>
Hypotheek	Advisering Bemiddeling Nazorg	Minimaal 0,5 % maximaal 1,8 % van het hypotheekbedrag <small>vb. stel dat wij bij een geldverstrekker 0,5% provisie (in 5 jaar verdiend) ontvangen. Bij een hypotheekbedrag van € 150.000,- zou onze provisie dan € 750,- bedragen.</small>
Hypotheekverhoging/ 2 <sup>e</sup> hypotheek	Advisering Bemiddeling Nazorg	Minimaal 0,5 % maximaal 1,8 % van het hypotheekbedrag <small>vb. stel dat wij bij een geldverstrekker 0,5% provisie (in 5 jaar verdiend) ontvangen. Bij een hypotheekbedrag van € 30.000,- zou onze provisie dan € 150,- bedragen.</small>
Oudedags-voorziening	Advisering Bemiddeling Nazorg	Minimaal 1% maximaal 4% <small>vb. stel dat wij bij een verzekeraar 2% provisie ontvangen op een levensverzekering waarvoor u € 600,- premie per jaar betaalt dan zou onze provisie € 12,- per jaar bedragen.</small>
Fiscaal gefaciliteerde bankspaarproducten	Advisering  Bemiddeling Nazorg	Minimaal 0 % maximaal 0,3% <small>vb. stel dat wij bij de verzekeraar/bank 0,1% provisie ontvangen. Bij een maandelijkse inleg van € 50,- op een bankspaarproduct welke na een jaar een waarde (dus niet het ingelegde bedrag) van € 800,- heeft ontvangen wij dan € 8,- provisie per jaar.</small>
Uitvaartverzekeringen	Advisering Bemiddeling Nazorg	minimaal 5 % maximaal 20% <small>vb. stel dat wij 7% provisie krijgen van de verzekeraar. Bij een premiebetaling van € 300,- per jaar zouden wij dan € 21,- provisie per jaar ontvangen.</small>
Schade- en zorgverzekeringen	Advisering Bemiddeling Nazorg	minimaal 10% maximal 27,5% <small>vb. stel wij ontvangen 20% provisie van de verzekeraar. U betaalt per jaar € 350,- aan uw autoverzekering, wij ontvangen dan € 70,- provisie per jaar.</small>

### Hoe leest u de bovenstaande tabel?

In de eerste kolom staan een aantal veel voorkomende producten waarover wij regelmatig adviseren en bemiddelen.

In de tweede kolom staat welke dienstverlening wij geven.

In de derde kolom treft u de gemiddelde vergoeding van onze kosten aan indien wij al onze kosten vergoed krijgen via de aanbieder waar het product afgesloten wordt. Deze kosten vormen dan een onderdeel van de premie of de rente die u gespreid over de hele duur van de overeenkomst aan de aanbieder betaalt.