



## Dienstverleningsdocument

### Introductie

U overweegt een beroep te doen op de dienstverlening van ons kantoor. In deze brief leggen wij u graag uit hoe wij werken en hoe wij beloond worden.

### Kantoorgegevens

De kerngegevens van ons kantoor treft u aan in onze dienstenwijzer, die als bijlage bij deze brief aantreft. In de dienstenwijzer vindt u onder meer onze adresgegevens, klachtenregeling en het registratienummer waaronder wij staan ingeschreven bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

### Onze dienstverlening

Elke klant is voor ons uniek en elke adviesvraag betekent dus maatwerk. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. Wij kunnen dit overigens niet alleen bereiken, samen met u doorlopen we onderstaand adviesproces. Tijdens het adviesproces proberen wij u inzichten te geven in zaken die voor u van belang zijn alvorens u een beslissing neemt. In het algemeen zijn wij onze klanten op het gebied van verzekeringen en kredieten als volgt van dienst:

- Inventarisatie;  
Uitgangspunt van het advies is het uitgebreid in kaart brengen van uw persoonlijke situatie. Daarbij bespreken wij onder andere uw wensen ten aanzien van bijvoorbeeld de hypotheek, pensioen of verzekering en uw financiële situatie. Maar ook gaan wij in dit gedeelte van het adviesgesprek na waar uw prioriteiten liggen.
- Analyse;  
Op basis van de verkregen gegevens wordt een analyse gemaakt. In deze fase lichten wij de verschillende mogelijkheden toe en geven aan wat naar ons oordeel de voor- en nadelen van deze mogelijkheden zijn.
- Advies;  
Op basis van de inventarisatie en analyse komen we uiteindelijk tot een concreet advies. Hierin geven we exact aan welke productvorm of juridische stappen naar ons oordeel goed past bij uw wensen en mogelijkheden. Ons advies is gebaseerd op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen. Dit advies wordt u schriftelijk aangeboden en in een mondeling gesprek toegelicht. In dit gesprek worden al uw eventuele vragen beantwoord.

Wij adviseren niet, zoals de wet dat noemt, op basis van een objectieve analyse, maar dat neemt niet weg dat onze adviezen objectief zijn en gebaseerd op een analyse van uw persoonlijke situatie.

- Bemiddeling;  
Indien u dat wenst verzorgen wij namens u alle contacten met de financiële instelling, notariaat, of anderszins waarbij u overweegt een product of dienst af te nemen. Dit met het doel dat de door ons geadviseerde constructie op correcte wijze door de aanbieder wordt uitgevoerd.
- Nazorg;  
Wij kunnen u ook van dienst zijn nadat u het door u gewenste financieel product heeft aangeschaft. Deze begeleiding kan bestaan uit beantwoording van algemene vragen over het betreffende product of aanpassing van het product vanwege gewijzigde omstandigheden (bijvoorbeeld echtscheiding, verhuizing e.d.).

### Hoe worden wij beloond?

Om u goed te kunnen adviseren, moeten wij de nodige tijd investeren. Het exacte aantal uren hangt sterk af van uw persoonlijke situatie maar ook van uw adviesvraag. Onderstaande tabel geeft de kosten per uur aan.

		Met BTW (indien van toepassing)	Met assurantiebelasting (indien van toepassing)
Adviseur	€ 110,00	€ 130,90	€ 118,25
Administratief	€ 70,00	€ 83,30	€ 75,25

Dit zijn de bedragen 2011, deze zullen jaarlijks worden geïndexeerd met de CBS loonindex.

Omdat wij begrijpen dat u graag vooraf wenst te weten hoe hoog onze kosten zijn hebben wij voor een aantal veel voorkomende adviezen/bemiddelingen vaste tarieven gemaakt.

Advies en bemiddeling hypotheek particulier	€ 2.750,-
Advies en bemiddeling hypotheek ondernemer	€ 3.500,-
Advies bestaande hypotheek	€ 600,-
Advies mutatie bestaande hypotheek	€ 1.200,-
Pensioenanalyse en advies	€ 500,-

Indien u uitvoering van het advies wenst en dit is niet opgenomen in het projecttarief dan worden opnieuw afspraken gemaakt over de kosten hiervan.

Advies kan ook los van bemiddeling worden afgenomen, hierover maken wij graag afspraken met u.

Nazorg bieden wij vooralsnog alleen op uurbasis aan.

Indien uw verzoek niet of niet volledig onder bovenstaande diensten valt doen wij u graag een passend aanbod.

### Wijze van betalen

Om bovenstaande kosten te betalen bieden wij u de volgende mogelijkheden.

#### Provisie

Onze inkomsten kunnen bestaan uit een vergoeding van de kosten die wij van financiële instellingen ontvangen waar u met onze begeleiding een financieel product aanschaft. De financiële instelling zal deze kosten bijna altijd verwerken in de prijs van het financiële product.

Mocht ons kantoor tijdens de terugboekingsperiode geconfronteerd worden met de verplichting provisie terug te betalen aan de dienstverlener dan zullen wij dit aan u doorbelasten.

#### Declaratie

Het is ook mogelijk dat wij met u afspreken dat u onze kosten rechtstreeks betaalt. In de meeste gevallen zal het tot gevolg hebben dat de prijs van het financiële product dat u aanschaft lager wordt. Bijvoorbeeld doordat de premie of rente lager wordt.

Eventueel te ontvangen provisie wordt in zijn geheel aan u retour betaald. Mocht ons kantoor tijdens de terugboekingsperiode geconfronteerd worden met de verplichting provisie terug te betalen aan de dienstverlener dan zullen wij dit aan u doorbelasten.

Ook combinaties van deze vergoedingen zijn binnen ons kantoor mogelijk.

Indien de financiële dienst - om welke reden dan ook - niet gerealiseerd wordt, zullen de tot dan toe besteedde uren aan u worden gedeclareerd. Hierbij worden de volgende tarieven gehanteerd:

		Met BTW (indien van toepassing)	Met assurantiebelasting (indien van toepassing)
Adviseur	€ 110,00	€ 130,90	€ 118,25
Administratief	€ 70,00	€ 83,30	€ 75,25

Dit zijn de bedragen 2011, deze zullen jaarlijks worden geïndexeerd met de CBS loonindex.

Aan het begin van onze werkzaamheden zullen wij u, indien u dat wenst, adviseren welk beloningssysteem voor uw situatie passend is.

### Hoogte provisie

Of wij nu door de financiële instelling beloond worden of door u rechtstreeks, in beide gevallen betaald u naar het werk dat wij voor u verzetten. Hieronder geven wij u een overzicht van de beloningvormen (declaratie of provisie) die wij hanteren voor de verschillende producten. Hierbij hebben wij een bandbreedte aangegeven van de minimale en maximale kosten. Deze bandbreedte geeft aan wat gemiddeld de kosten van onze dienstverlening is.

In onderstaande tabel geven wij u een overzicht van onze diensten en de beloning voor deze diensten. Bovendien kunt u zien hoeveel uur wij gemiddeld besteden aan deze verschillende diensten.

Uiteraard betreft dit slechts gemiddelden. Indien het niet mogelijk blijkt om in uw situatie binnen de aangegeven bandbreedtes te blijven, omdat wij meer of minder tijd moeten investeren om tot een passend advies te komen, dan zullen wij dit zo spoedig mogelijk met u bespreken.

Product	Aard van onze dienst	Reikwijdte	Indicatie aantal uren	Vergoeding uitsluitend via aanbieder	Vergoeding uitsluitend via cliënt
hypotheek	adviesering bemiddeling nazorg	3 aanbieders	minimaal 15 uren maximaal 30 uren	minimaal € 750,- maximaal € 3.500,-	minimaal € 750,- maximaal € 3.500,-
oudedagsvoorziening particulier	adviesering bemiddeling nazorg	3 aanbieders	minimaal 8 uren maximaal 15 uren	minimaal € 750,- maximaal € 2.750,-	minimaal € 750,- maximaal € 2.750,-
fiscaal gefaciliteerde bankspaarproducten	adviesering bemiddeling nazorg	3 aanbieders	minimaal 5 uren maximaal 25 uren	minimaal € 750,- maximaal € 2.750,-	minimaal € 750,- maximaal € 2.750,-
overige complexe financiële producten	adviesering bemiddeling nazorg	3 aanbieders	minimaal 5 uren maximaal 25 uren	minimaal € 750,- maximaal € 2.750,-	minimaal € 750,- maximaal € 2.750,-

### Hoe leest u deze tabel?

- Product : producten waarover wij regelmatig adviseren.
- Aard van onze dienst : welke diensten leveren wij voor dit product.
- Reikwijdte : van hoeveel financiële instellingen wij gebruikelijk de producten analyseren voordat wij u daaruit een advies geven.
- Indicatie aantal uren : het aantal uur dat wij gemiddeld investeren in een desbetreffend advies. Dit zijn gemiddelden. Uw situatie kan hiervan afwijken. Uiteraard informeren wij u tijdig indien die afwijking zich voordoet.

- Vergoeding via aanbieder : de gemiddelde vergoeding van onze kosten 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.
- Vergoeding via cliënt : de gemiddelde vergoeding van onze kosten indien wij al onze kosten rechtstreeks aan u in rekening zouden brengen.

### **Afwijkingen van het gemiddelde**

Zoals aangegeven geeft de tabel hierboven een gemiddeld beeld van onze werkzaamheden weer. Het kan heel goed zijn dat wij, na verdieping in uw specifieke situatie, tot de constatering komen dat wij in uw situatie meer of minder tijd moeten investeren om tot een passend advies te komen. Daarom ziet u voordat u definitief besluit om wel of niet ons advies op te volgen exact wat onze kostenvergoeding zal zijn.

*U hebt in het verleden ook altijd betaald voor het advies. Dit was echter voor u niet zichtbaar omdat de kosten van het advies verwerkt waren in de kosten van de afgenomen producten.*

### **Vragen?**

Wij vertrouwen u met deze informatie van dienst te zijn. Heeft u nog vragen? Stel ze ons gerust.

## Dienstenwijzer

Deze Dienstenwijzer wordt u aangeboden door CONFIDO HEMELAAR DE MEIJER BV.

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

## Wie zijn wij?

CONFIDO HEMELAAR DE MEIJER BV biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van o.a. verzekeringen, hypotheek, pensioenen en financiële planning. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

CONFIDO HEMELAAR DE MEIJER BV is aangesloten bij: FDC Financieel Planners en Adviseurs. Daarnaast is Luc Fermont FFP RPC aangesloten bij VFFP, de vereniging voor Financieel Planners en Adviseurs en de SEH, de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs. Luc Fermont is tevens ingeschreven in het register Pensioen Consultants RPC. Ons kantoor heeft het Keurmerk Financiële Dienstverlening.

## Onze diensten

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van schadeverzekeringen, levenverzekeringen, hypotheek, pensioenen, financiële planning, consumptief krediet, spaarrekeningen, betaalrekeningen en elektronisch geld.

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

Op al deze gebieden helpen wij u bij het afsluiten van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien het nodig en wenselijk is, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

## Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.), om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

## Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor in Terneuzen is op werkdagen open van 8.30 uur tot 17.00 uur. Ons kantoor in Hulst is open op afspraak.

### Bezoekadressen

Axelsestraat 40, 4537 AK Terneuzen  
Hulster Nieuwlandweg 1, 4561 HA Hulst

*Postadres* Postbus 106, 4530 AC Terneuzen

*Telefoon* (0115) 61 28 05

*Fax* (0115) 61 55 22

*Email* [info@confido.nl](mailto:info@confido.nl)

*Internetadres* [www.confido.nl](http://www.confido.nl)

## Betalingen

### Hypotheek en kredieten

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. U

kunt zelf uw wijze van betaling kiezen bij het sluiten van de hypotheek of het krediet. Wij raden u aan deze betalingen tijdig te verrichten resp. te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

#### *Verzekeringen*

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) kunt u via ons kantoor doen door middel van automatische incasso of acceptgiro, of rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Per polis zullen wij daarover met u afspraken maken. Als u de premies via ons betaalt, heeft u direct aan uw betalingsverplichting tegenover de verzekeraar voldaan. De verzekeringsdekking blijft dus altijd ongewijzigd in stand. Blijft betaling (aan ons) uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich - dreigen - voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

#### **Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars**

Ons kantoor werkt met een aantal zorgvuldig door ons geselecteerde financiële instellingen (banken en verzekeringsmaatschappijen) voor het afsluiten van hypotheekleningen, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering en bemiddeling aan u op een analyse van door ons geselecteerde producten en aanbieders in de markt en onze ervaringen met deze aanbieders. Daardoor zijn wij in staat u het product aan te bevelen dat naar ons oordeel het best past bij uw wensen.

#### **Hoe worden wij beloond?**

De beloning voor onze dienstverlening aan u bestaat uit provisie, die door de geldverstrekker of verzekeraar rechtstreeks aan ons wordt betaald. U wordt daarvoor niets in rekening gebracht. Deze provisie is afhankelijk van de hoogte van het gesloten hypotheekbedrag en/of van de hoogte van de verzekeringspremies of verzekerde som.

Voor sommige van onze diensten berekenen wij u een vergoeding op basis van uurtarieven en/of bedragen per handeling. Vooraf stellen wij u daarvan op de hoogte en geven u een schatting van de kosten. Wij specificeren onze nota's en de in rekening gebrachte uren dan wel handelingen.

#### **Wettelijke verplichtingen**

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het Financieel Toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12016055 voor het uitoefenen van ons bedrijf.

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

#### **Beëindiging van de relatie**

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

#### **Klachtenregeling**

Klachten over onze dienstverlening horen wij graag direct van u. Met u kunnen wij dan nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).