

DIENSTVERLENINGSDOCUMENT 2014

Algemene bijlage

Bemiddeling bij: Assurantiën
Pensioenen
Hypotheken
Aan- en verkoop Bedrijfsvestigingen

Adviesburo van Dongen
Kralingse Plaslaan 9
3062 DA Rotterdam

Telefoon : 010 – 4 526 222

Fax : 010 - 4 529 855

E-mail : info@adviesburovandongen.nl

Website : www.adviesburovandongen.nl

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen van ons kantoor. Dit document wil inzicht geven in onze werkzaamheden en beloning, indien u voor ons kantoor kiest.

Adviesburo van Dongen bestaat al sinds 1980 en is een onafhankelijk assurantietussenpersoon met adviseurs in eigen dienst. Dat wil zeggen, dat wij in vrijheid de producten van een selectief aantal verzekeraars kunnen adviseren.

De adviseur van Adviesburo van Dongen geeft persoonlijk en deskundig advies over de verschillende soorten producten die onafhankelijk kunnen worden aangeboden. Op deze manier kan de adviseur u een zo volledig mogelijk pakket bieden, uw adviseur bespreekt de mogelijkheden graag met u.

Adviesburo van Dongen bemiddelt bij aan- en verkoop van praktijkvestigingen en adviseert in assurantiën, hypotheken en pensioenen.

Het persoonlijke contact en de vaak langdurige relatie tussen adviseur en de klant is het onderscheid tussen de verschillende tussenpersonen. Onze adviseurs zijn speciaal voor hun taak opgeleid en beschikken over de vereiste kennis en ervaring. Adviesburo van Dongen stelt samen met u een persoonlijk financieel plan op voor nu en voor de toekomst.

Wat doen wij?

Wij bemiddelen en adviseren zowel in eenvoudige als meer ingewikkelde producten (complexe producten). Eenvoudige producten zijn bijvoorbeeld de inboedel- en opstalverzekeringen. Indien u ons om advies vraagt over een complex product (zoals levensverzekeringen, hypothecaire kredieten en beleggingsrekeningen), dan gaan wij eerst uw klantprofiel opstellen. Dit is wettelijk verplicht en houdt in dat wij u vragen gaan stellen over uw (toekomstige) financiële positie. Daarnaast

brengen wij uw kennis, ervaring en uw doelstellingen op financieel gebied in kaart, en stellen uw risicobereidheid vast. Op basis van dit klantprofiel geven wij u een passend advies over financiële producten die u naar onze mening nodig heeft en die op de markt door financiële instellingen (verzekeraars of banken) worden aangeboden. Hebt u een keuze gemaakt, dan kunnen wij contact leggen met de desbetreffende aanbieder(s) en de financiële overeenkomst(en) tot stand brengen. Tijdens de looptijd van de financiële overeenkomst(en) houden wij u op de hoogte van wezenlijke wijzigingen in de door u afgesloten producten.

Werkproces bij: hypotheek financieringen levensverzekeringen pensioenen arbeidsongeschiktheidsverzekeringen

Stap 1: informeren en inventariseren

Tijdens het eerste gesprek staat u centraal. Adviesburo van Dongen kijkt naar uw huidige financiële en persoonlijke situatie. Maar niet alleen het heden is belangrijk. Wij bespreken graag al uw wensen en mogelijkheden voor in de toekomst.

- welke zaken bespreken wij met u: uw woon- en leefwensen
- uw gezinssamenstelling nu en voor de toekomst
- uw carrière- en inkomensontwikkelingen
- uw positie bij onverhoopte werkloosheid, arbeidsongeschiktheid, overlijden en schade
- uw pensioenopbouw
- uw totale vermogens- en schuldpositie
- uw risicobereidheid

Over ons

- de werkwijze van Adviesburo van Dongen
- de verdiensten van Adviesburo van Dongen

stap 2: analyseren en adviseren

Na het inventarisatiegesprek analyseert Adviesburo van Dongen uw wensen en mogelijkheden. Uiteindelijk komen wij met één of meerdere voorstellen die wij met u bespreken.

Analyse door Adviesburo van Dongen

- uitwerken van de klantwensen
- vaststellen van het klantprofiel
- vaststellen van de financieringsconstructie
- afdekken van mogelijke risico's
- selecteren en vergelijken van producten op voorwaarden. Bij financieringen op rente tarieven.
- voorstellen bespreken met u

Adviesburo Van Dongen bespreekt gezamenlijk met u, welk voorstel het beste bij u past in uw situatie.

Stap 3: bemiddeling

Hebt u een keuze gemaakt? Dan zet Adviesburo van Dongen de aanvraagprocedure in gang. Adviesburo van Dongen start bemiddeling van het door u gekozen product.

Wat komt er tijdens de bemiddeling van Adviesburo van Dongen aan bod:

- aanvragen van de offerte(s)
 - bespreken van de offerte(s)
 - tekenen van de offerte(s)
 - bewaking van de voortgang
- onderhouden contacten met externe partijen als financiële aanbieders, taxateur, makelaar, notaris.

Stap 4: nazorg Alleen geldig bij keuze voor abonnement.

De relatie met u stopt niet op het moment dat u één of meerdere financiële producten via Adviesburo van Dongen afsluit. Wij hechten veel waarde aan een goede en langdurige relatie met u. Wij voelen ons verantwoordelijk voor uw financiële toekomst.

Dit betekent:

- wij staan voor u klaar om al uw vragen te beantwoorden
- wij houden u op de hoogte van fiscale en financiële ontwikkelingen
- minimaal om de 3 jaar een onderhoudsafspraak, op uw verzoek

Veranderingen in uw persoonlijke situatie kunnen van invloed zijn op uw financiële situatie. Adviesburo van Dongen houdt in het advies uiteraard zoveel mogelijk rekening met de toekomst. Het is belangrijk dat u financieel up to date blijft. Daarom is regelmatig een onderhoudsafspraak nodig. Zo bent u gegarandeerd van een passend advies voor nu maar ook voor in de toekomst.

Onze relatie met aanbieders:

- wij zijn een ongebonden bemiddelaar wat betekent dat wij in vrijheid (met andere woorden; zonder contractuele verplichting) de producten van een selectief aantal banken/verzekeraars kunnen adviseren.
- wij geven op uw verzoek graag aan met welke banken en verzekeraars wij samenwerken.

Informatie over onze beloning:

U betaalt voor onze dienstverlening via een declaratie.

Voordat wij aan een opdracht beginnen, geven we u een indicatie van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn en stellen u hiervan op de hoogte. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties hiervan.

Beloning op basis van declaratie (fee).

Voor het afsluiten van de eerder genoemde producten ontvangen wij geen provisie. Wij spreken met u een tarief (fee) af voor onze dienstverlening op basis van declaratie.

Dit kan op basis van het aantal uren of via een standaardtarief. Daarnaast betaalt u voor het product zelf een premie, rente of inleg. U vindt onze tarieven eveneens in de bijlage.

Klachtenprocedure

Wij doen onze uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening, dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

Alle klachten worden behandeld volgens een interne klachtenprocedure. Wilt u nadere informatie over deze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen.

Komen wij er samen niet uit dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Kifid
Postbus 93257
2509AG Den Haag
info@kifid.nl
www.kifid.nl

Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.002433.

Ons kantoor heeft zich geconformeerd aan de bindendheid van de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid.

U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.

Persoonsgegevens

Ten behoeve van onze advisering en bemiddeling over financiële producten zullen wij gegevens van u als klant opslaan. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

Note:

Na invoering van het abonnement, wordt dit dienstverleningsdocument aangepast.

Bijlage

Bandbreedtes van de tarieven.

Onze dienstverlening bestaat uit advies en bemiddeling. Met behulp van dit document geven wij u inzicht in de kosten van onze dienstverlening met betrekking tot vermogensopbouwende producten en hypotheek.

Ons kantoor werkt met de volgende tarieven, waarmee u de kosten van onze dienstverlening betaalt:

1) Uurtarief (fee)

Onze uurtarieven zijn als volgt:

- | | |
|---|--|
| - Financieel adviseur | € 105,-- (bemiddeling vrij van B.T.W.) |
| - Bemiddeling aan- en verkoop bedrijven | € 135,-- exclusief B.T.W. |
| - Administratief medewerker | € 48,50 |

Voorafgaand aan het adviestraject spreken wij met u het aantal uren af dat wij in rekening zullen brengen voor onze dienstverlening.

Inschatting aantal uren dienstverlening naar productsoort bij het afsluiten.

Product	aantal uren dienstverlening	
Vermogensopbouw	minimum	maximum
Beleggingsverzekering	5 uur	8 uur
Levensverzekering	5 uur	8 uur
Lijfrenteverzekering/rekening	5 uur	8 uur
Beleggingshypotheek	20 uur	30 uur
Spaarhypotheek	20 uur	30 uur
Bankspaarhypotheek	20 uur	30 uur
Beleggingshypotheek	20 uur	30 uur
Levensverzekering (koopsom)	5 uur	8 uur
Lijfrenteverzekering/rekening (koopsom)	5 uur	8 uur
Bankspaarproduct	5 uur	8 uur
Bankbeleggingsproduct	5 uur	8 uur
Aflossingsvrije hypotheek	20 uur	30 uur
Annuïteit hypotheek	20 uur	30 uur
Lineair hypotheek	20 uur	30 uur