



Aan de totstandkoming van deze uitgave is de uiterste zorg besteed. Voor informatie die desondanks onvolledig of onjuist is opgenomen, evenals voor de gevolgen van activiteiten die worden ondernomen op basis van dit dienstverleningsdocument, aanvaardt de OvFD geen enkele aansprakelijkheid.

Het dienstverleningsdocument is gemaakt naar kennis en inzicht d.d. 1 juli 2009. De inhoud is gebaseerd op de Wet op het financieel toezicht, het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen en bijbehorende regelingen. Aan de inhoud kunnen geen rechten worden ontleend.

OvFD

Amersfoort, juli 2009

# Dienstverleningsdocument (dvd)

Hier vermeldt u:

Handelsnaam kantoor, statutaire naam en adres, woonplaats, website, telefoon, fax, e-mail

Ons kantoor hecht aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Conform de Wet op het Financieel Toezicht bieden wij u voorafgaand aan het sluiten/kopen van een financieel product, naast informatie over dit product, ook een beschrijving van onze dienstverlening en de daarbij behorende kosten. Deze informatie treft u hierna aan.

## Belangrijk

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen van ons kantoor of om een bepaald financieel product met een financiële instelling (verzekeraar of bank) te sluiten.

Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken omtrent onze dienstverlening en/of onze beloning, leggen wij dit via een aparte overeenkomst met u schriftelijk vast.

## Toezichthouder AFM

De AFM houdt krachtens de wet, toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer xxxxxxxxxxxxxxxx. Het register van financiële adviseurs kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

## Onze dienstverlening

Wij <of naam kantoor> zijn adviseurs en bemiddelaars op het gebied van verzekeringen, hypotheek, bankspaarproducten, pensioenen en andere financiële diensten. *(Doorhalen wat niet past)*

Wij adviseren en bemiddelen, dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Vervolgens kunnen wij ook voor u bemiddelen bij een financiële aanbieder. Dit houdt in dat wij u begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op. U kunt dan via onze bemiddeling dit financiële product kopen.

Wij bemiddelen en adviseren zowel in eenvoudige als meer ingewikkelde producten (complexe producten).

Eenvoudige producten zijn bijvoorbeeld de inboedel- en opstalverzekering. 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 dan een passend advies over de financiële producten die u naar onze mening nodig heeft en die op de markt door financiële instellingen (verzekeraars of banken) worden aangeboden. Heeft 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.

## Onze relatie met aanbieders:

Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders (banken en verzekeraars) van financiële producten.

*(Hierna geeft u aan wat deze relatie inhoudt en schrapt u wat niet past):*

1. Wij behoren geheel / gedeeltelijk tot de groep van :
  - O Ongebonden bemiddelaars, wat betekent dat wij in vrijheid ( m.a.w. zonder contractuele verplichting) de producten van een selectief aantal banken/verzekeraars kunnen adviseren. *(Hierna schrapt u wat niet past)*
    - Wij werken samen met de volgende verzekeraars en/of financiële instellingen: (Lijst met wie het kantoor samenwerkt). Wij geven op uw verzoek graag aan met welke banken en verzekeraars wij samenwerken. (Is minimaal verplicht).
  - O Ongebonden en onpartijdige bemiddelaars. Wij baseren ons advies op een analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare, vergelijkbare financiële producten.
  - O Verbonden bemiddelaars. Wij hebben per financieel product een exclusieve relatie met een bank/verzekeraar gekozen. *(Hierna schrapt u wat niet past)*
    - Wij zijn verbonden met ... ( lijst van aanbieders) eventueel per productsoort
    - Wij geven op uw verzoek graag aan met welke banken/verzekeraar(s) wij exclusief samenwerken. (Is minimaal verplicht).
2. De aandelen van ons bedrijf zijn geheel in eigendom van een verzekeraar/bank.
 

of

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeraar, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.
3. De aandelen van ons bedrijf zijn gedeeltelijk in eigendom van een verzekeraar(s).
 

Daarbij gaat het hier om de volgende situatie:

x% van onze aandelen zijn in handen van aanbieder X

x% van onze aandelen zijn in handen van aanbieder Y

of

Aanbieder X heeft een minderheidsbelang in ons kantoor

Aanbieder Y heeft een meerderheidsbelang in ons kantoor

Ons kantoor maakt deel uit van de Z groep
4. Wij hebben 5% of meer (...%) aandelen van een aanbieder in ons bezit.
5. Wij hebben een volmacht van één of meer verzekeringsmaatschappij(en). Dit houdt in dat wij van deze verzekeringsmaatschappij(en) de bevoegdheid hebben gekregen om in een aantal gevallen namens haar (hen) te handelen. Hierdoor zijn wij onder meer bevoegd om zelfstandig nieuwe verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen. Op ons briefpapier kunt u zien van welke verzekeraars wij een volmacht hebben. <eventueel zelf aanvullen voor welke verzekeringsproducten zelfstandig kan worden opgetreden>

## Informatie over onze beloning

### **Informatie aan het intermediair:**

*Indien u diensten verleent in het kader van een financieel product dan moet u informatie geven over de wijze waarop u beloond wordt (provisie / fee).*

*Voor complexe producten komt daar nog bij dat u wettelijk verplicht bent informatie te geven over de hoogte van uw beloning. In dit document geeft u in bandbreedtes aan wat u beloning is ( zie bijlage 1). Vervolgens geeft uiterlijk vóór het sluiten van het product, de daadwerkelijke hoogte (nominaal) van de provisie.*

*(hierna schrappen wat niet van toepassing is op uw kantoor)*

U betaalt voor onze dienstverlening via de premie of via een declaratie ( fee) of een combinatie van beide.

### **Beloning op basis van provisie**

Onze beloning is onderdeel van de premie die u betaalt. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.

### **Beloning op basis van declaratie (fee)**

In plaats van provisie, spreken wij 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 bijlage 1.

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 die dit heeft.

### **Beloning op basis van declaratie én provisie.**

Wij kunnen er ook voor kiezen dat onze beloning bestaat uit een combinatie van provisie en declaratie, al dan niet met onderlinge verrekening.

### **Aanvullende beloningsinformatie**

De wetgever verplicht ons de beloning die wij ontvangen voor financiële producten waarmee u vermogen opbouwt, of voor hypotheek, aan u te melden. Via dit dienstverleningsdocument informeren wij u voor dergelijke producten over de bandbreedte waarbinnen de minimale en maximale hoogte van de beloning valt. In bijlage 1 vindt u een overzicht van deze bandbreedtes per productcategorie.

Als wij diensten verlenen op basis van declaratie (fee) dan treft u in bijlage 1 onze uurtarieven aan .

De daadwerkelijke hoogte van de beloning is afhankelijk van het financiële product dat u afsluit en/of het aantal uren diensten die wij hebben verleend. Wij informeren u, uiterlijk vóór het afsluiten van het financiële product, schriftelijk over het exacte nominale bedrag van deze beloning. Indien dit bedrag niet valt binnen de door ons in bijlage 1 opgegeven bandbreedte, dan zullen wij u hier vooraf tijdig op wijzen en de afwijking toelichten.

### **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  
2509 AG Den Haag  
info@kifid.nl  
www.kifid.nl

Ons aansluitnummer bij Kifid is

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx .

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.

## Bijlage 1

### 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 ( u schrapt wat niet past ) :

- Uurtarief
- Standaardtarief
- Productgerelateerd tarief (provisie)

#### Uurtarief (fee)

Onze uurtarieven zijn als volgt:

- senior financieel adviseur € X,-
- financieel adviseur € X,-
- administratief medewerker € X,-

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

#### Standaardtarief

U betaalt voor onze dienstverlening vaste bedragen. ( geef een overzicht van deze vaste bedragen)

Dienst	Standaardtarief
hypotheekadvies	
Tweede hypotheek	
Financieel plan	
.....	

#### Productgerelateerd tarief

U betaalt ons kantoor een vergoeding voor het advies en de bemiddeling, via de premie (bij een verzekering) of via de maandlasten (bij een hypothecair krediet).

Ons kantoor ontvangt van de bank of verzekeraar een deel van de premie als productgerelateerd tarief.

Zodra duidelijk is welk product u via ons kantoor gaat afsluiten, dus voordat u de offerte definitief ondertekent, kunnen en zullen wij u het exacte, nominale bedrag aan vergoeding die wij voor het advies en

de bemiddeling ontvangen aan u bekend maken. Om u nu al inzicht te geven in de kosten die u mogelijk gaat maken voor onze dienstverlening, treft u hierna een overzicht aan van wat wij minimaal en maximaal per productsoort aan beloning ontvangen.

#### **Info aan het intermediair:**

*U kunt de bandbreedtes nominaal of in percentage geven. Kiest u voor een percentage dan moet u wel aangeven op welk bedrag dit percentage moet worden toegepast zodat de klant zelf kan berekenen hoeveel hij mogelijk voor uw dienstverlening moet betalen.*

Onze uiteindelijke, exacte vergoeding is afhankelijk van het type product, het premiebedrag of de koopsom en de looptijd van het product. Indien dit bedrag niet valt binnen de door ons opgegeven bandbreedte, dan zullen wij u hier vooraf tijdig op wijzen en de afwijking toelichten.

Wij ontvangen bij het afsluiten van het financiële product 70% van de genoemde bedragen. De resterende 30% ontvangen wij gedurende de looptijd van de overeenkomst [of gedurende de eerste 10 jaar van de looptijd van de overeenkomst].

Indien de overeenkomst tijdens de eerste vijf jaar na de totstandkoming wordt beëindigd, moeten wij een evenredig deel van dit bedrag terugbetalen aan de verzekeraar/geldverstrekker.

Terugbetaling van dit bedrag is niet verplicht in geval van overlijden <of in geval van verkoop van de woning waarop de geldlening betrekking heeft>

Tabel 1: vergoeding aan ons kantoor bij een maandelijkse premiebetaling of maandlasten

Product	Kosten van onze dienstverlening	
	minimum	maximum
Vermogensopbouw		
Beleggingsverzekering		
Levensverzekering		
Lijfrente		
Beleggingshypotheek		
Spaarhypotheek		
Bankspaarproduct		
Bankbeleggingsproduct		

Tabel 2: vergoeding aan ons kantoor bij een koopsombetaling

Product	Kosten van onze dienstverlening	
	minimum	maximum
Vermogensopbouw		
Beleggingsverzekering		
Levensverzekering		
Lijfrente		
Bankspaarproduct		
Bankbeleggingsproduct		

Tabel 3: vergoeding aan ons kantoor bij een hypothecair krediet

Product	Kosten van onze dienstverlening	
	minimum	maximum
Hypothecair krediet		
Aflossingsvrij		
Annuitair		
Lineair		

Tabel 4: inschatting aantal uren dienstverlening naar productsoort

Product	Aantal uren dienstverlening	
	minimum	maximum
Vermogensopbouw		
Beleggingsverzekering		
Levensverzekering		
Lijfrente		
Beleggingshypotheek		
Spaarhypotheek		
Bankspaarproduct		
Bankbeleggingsproduct		
Beleggingsverzekering		
Levensverzekering		
Lijfrente		
Bankspaarproduct		
Bankbeleggingsproduct		
Aflossingsvrij		
Annuitair		
Lineair		