

## Dienstverleningsdocument

### *Zo zijn wij u graag van dienst*

#### **Informatie over onze dienstverlening**

Graag informeren wij u over onze diensten en inkomsten. Wij zijn trots op onze dienstverlening en helder in de kosten die hiervoor gelden. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterk persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant. Met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt. Het leveren van kwaliteitsadvies vergt tijd.

#### **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 over onze dienstverlening en/of onze beloning, leggen wij dit via een aparte overeenkomst met u schriftelijk vast.

#### **Onze gegevens luiden**

Mart Strijbos Financieel Advies, Lieshoutseweg 45, 5708 CW Helmond. Telefoon bij voorkeur mobiel: 06-55398839 of 0492-477585, Fax: 0492-475393, E-mail: [info@msfa.nl](mailto:info@msfa.nl), Website: [www.msfa.nl](http://www.msfa.nl) of [www.martstrijbosfinancieeladvies.nl](http://www.martstrijbosfinancieeladvies.nl). Wij werken uitsluitend op afspraak.

#### **Registratie AFM**

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer: 12002480 en is te raadplegen in het openbare Register Financiële Dienstverleners, dat te benaderen is via [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

#### **Aard van dienstverlening**

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

- *Schadeverzekeringen*
- *Levensverzekeringen*
- *Hypothecair krediet*
- *Consumptief krediet*
- *Elektronisch geld*
- *Spaarrekeningen*
- *Betaalrekeningen*
- In onze advisering betrekken wij in voorkomende situaties ook de mogelijkheid van Spaarrekening Eigen Woning, Beleggingsrecht Eigen Woning, Lijfrentespaarrekening, Lijfrentebeleggingsrecht.

Onze dienstverlening is onderverdeeld in een zestal adviesgebieden.

Deze worden hieronder toegelicht.

#### **Verzekering & Geld**

Binnen het adviesgebied *Verzekering & Geld* worden al uw verzekerings- en bankzaken goed en voordelig geregeld. Met de persoonlijke aandacht van uw eigen adviseur.

#### **Hypotheek**

Binnen het adviesgebied *Hypotheek* bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) inzake de financiering van uw eigen woning.

## Pensioen & Inkomen

Binnen het adviesgebied *Pensioen & Inkomen* bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) op het gebied van oudedags- en andere inkomensvoorzieningen, zoals voorzieningen bij arbeidsongeschiktheid en overlijden.

## Vermogen

Binnen het adviesgebied *Vermogen* bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) op het gebied van vermogensopbouw, niet zijnde de vermogensopbouw in het kader van de opbouw van een oudedagsreserve of een aflossingskapitaal.

## Lenen

Binnen het adviesgebied *Lenen* bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) op het gebied van lenen voor consumptieve doeleinden.

## Bijzondere omstandigheden

Binnen het adviesgebied *Bijzondere omstandigheden* bieden wij een breed pakket aan dienstverlening onder andere op het gebied van echtscheiding, fiscaal advies, overlijden en financiële planning.

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen ziet onze dienstverlening als volgt uit:

### Stap 1, Oriëntatie

Het kennismakingsgesprek is bedoeld ter wederzijdse kennismaking. Het gesprek is bedoeld om een beeld te krijgen van de klant en zijn wensen om na te gaan of wij de klant met het realiseren van zijn wensen kunnen helpen. In het gesprek wordt inzicht gegeven in de werkwijze en de stappen in het proces. Tevens wordt het gesprek gebruikt voor het maken van een inschatting van de kosten voor het advies en de eventuele bemiddeling en wordt inzicht gegeven in de beloning die ons kantoor hiervoor ontvangt. **Uitsluitend dit gedeelte van onze dienstverlening is gratis.**

### Stap 2, Inventariseren

Wij verzamelen informatie over uw wensen en behoeften. Uw financiële positie, ervaring en risicobehoefte. Maar ook gaan wij in dit gedeelte van het gesprek na waar uw prioriteiten liggen indien er bepaalde keuzen rondom uw wensen moeten worden gemaakt.

### Stap 3, Analyseren

Nadat wij ons een goed beeld hebben gevormd van uw wensen en uw situatie nu en in de toekomst, gaan wij deze gegevens en risico's analyseren. Aan de hand van deze analyse maken wij een eerste selectie van mogelijke oplossingen die passen bij uw situatie en geven aan wat naar ons oordeel de voor- en nadelen van de mogelijkheden zijn.

### Stap 4, Adviseren

Op basis van de inventarisatie en analyse komen wij uiteindelijk tot een concreet advies. Dit advies moet invulling geven aan uw wensen, doelstellingen en mogelijkheden. Wij zullen ons advies schriftelijk motiveren en aan u uitleggen.

### Stap 5, Bemiddelen

Indien u dat wenst, kunnen wij u helpen bij het afsluiten van het financiële product (hypotheek, verzekering, spaar- of beleggingsrekening ed.) ter invulling van het advies. Wij hebben, per productcategorie, meerdere mogelijkheden om met aanbieders tot zaken te komen.

### Stap 6, Nazorg

Het is belangrijk wijzigingen in een product of een wijziging in uw positie tijdig met elkaar te bespreken. Indien u dat wenst en wij dat met u overeenkomen, zullen wij u blijven ondersteunen bij het onderhoud als uw omstandigheden of producten veranderen. Zonder nadere afspraken over de

nazorg, beperkt de nazorg zich nadrukkelijk tot uitsluitend de nazorg zoals bedoeld in de Wet financieel toezicht.

## 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

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hiermee werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Wanneer wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, 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 hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dit geval melden wij u dit altijd vooraf.

## Kosten van advies en bemiddeling

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, verzekeringen, opleidingen en vergunningen. Afhankelijk van de diensten en/of producten die u afneemt kennen wij drie beloningsmodellen: provisie, uurtarief of vaste tarieven.

## Provisie

Bij voorkeur werken wij niet op basis van provisie, maar laten wij ons betalen op basis van ons uurtarief of op basis van een vooraf met u overeengekomen vaste prijs.

Van de aanbieders waar wij uw financiële producten schadeverzekeringen, betaal- en spaarrekeningen en consumptieve kredieten) onderbrengen ontvangen wij provisie. De provisie is onderdeel van de prijs van het betreffende financiële product (verzekeringspremie, kosten betaalrekening) of de rentevergoeding van het betreffende financiële product (bij spaarrekening). Wij brengen geen aanvullende kosten in rekening.

In het geval van bemiddeling in consumptief krediet, mogen wij uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening. Als u de rente hebt betaald, dan hebt ook betaald voor onze dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

## Vast tarief

Voor de volgende adviesgebieden werken wij als u dat wenst met vaste tarieven:

- Hypotheek
- Pensioen & Inkomen
- Vermogen

Er geldt een uitzondering op deze regel voor enkele bancaire producten. In geval van bemiddeling bij de totstandkoming van de onderstaande bancaire producten, ontvangen wij soms naast ons vaste tarief provisie van de aanbieder indien de aanbieder niet de mogelijkheid biedt van een netto product:

- Lijfrente spaarrekening (banksparen)
- Lijfrente beleggingsrecht (banksparen)
- Beleggingsrekening

Hieronder is de hoogte van de provisie voor deze bancaire producten vermeld. Er is een minimum- en maximumpercentage vermeld. Afhankelijk van de uiteindelijke keuze voor een product, zal het definitieve percentage tussen het minimum- en maximumpercentage liggen.

De hoogte het uiteindelijk tarief is afhankelijk van de exacte inhoud van het dienstenpakket dat u van ons afneemt. De hoogte van het tarief is dus niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit.

In het geval dat u via onze bemiddeling een of meerdere financiële producten afsluit, ontvangen wij daarvoor in principe geen provisie van de bank of de verzekeraar. Deze werkwijze garandeert een zeer onafhankelijke en objectieve benadering. Wij worden immers niet beloond door een financiële instelling.

## Hypotheken

Dienstverlening	Minimum	Maximum
Advies en bemiddeling in geval van aankoop eigen woning	€ 1.250	€ 3.750
Advies en bemiddeling in geval van herfinanciering bestaande hypotheek (vervolghypotheek/oversluiting)	€ 1.250	€ 3.750
Advies en bemiddeling in geval van hypotheekconversie (aanpassen hypotheek)	€ 1.250	€ 3.750
Periodiek Onderhoud Hypotheek <sup>1</sup>	€ 75	€ 250

## Pensioen & Inkomen

Dienstverlening	Minimum	Maximum
Advies en bemiddeling inzake oudedags- en nabestaandenvoorziening particulier	€ 1.250	€ 3.750
Advies en bemiddeling inzake oudedags- en nabestaandenvoorziening IB-ondernemer/dga	€ 1.250	€ 3.750
Conversie lijfrenteverzekering of lijfrente spaarrekening (fiscaal banksparen)	€ 500	€ 1.995
Advies en bemiddeling inzake aanwending lijfrente- of pensioenkapitaal	€ 495	€ 2.495
Advies en bemiddeling inzake aanwending ontslagvergoeding	€ 495	€ 2.495
Advies en bemiddeling inzake arbeidsongeschiktheidsvoorziening particulier	€ 495	€ 2.495
Advies en bemiddeling inzake arbeidsongeschiktheidsvoorziening IB-ondernemer/dga	€ 995	€ 2.495
Periodiek onderhoud arbeidsongeschiktheidsvoorziening IB-ondernemer/dga <sup>1</sup>	€ 125	n.v.t.

## Vermogen

Dienstverlening	Minimum	Maximum
Advies en bemiddeling in geval van vermogensopbouw	€ 495	€ 2.495
Periodiek Onderhoud Vermogensopbouw <sup>1</sup>	€ 1.25	€ 250

## Provisie bancaire producten

Financieel product	Provisie maatstaf	Minimum	Maximum
Lijfrente spaarrekening (banksparen)	Percentage van uitstaande saldo (op jaarbasis)	0,20%	0,30%
Lijfrente beleggingsrecht (banksparen)	Percentage van uitstaande saldo (op jaarbasis)	0,20%	0,30%
Beleggingsfondsen	Percentage van elk gestort bedrag	0,20%	0,50%
	Percentage van uitstaande saldo (op jaarbasis)	0,20%	0,50%

<sup>1</sup> Er is sprake van een onderhoudscontract; het genoemde tarief geldt op jaarbasis en is exclusief 19% BTW.

Bovenstaande bedragen zijn gebaseerd op netto tarieven van verzekeraars. Indien door u tijdens het bemiddelen gekozen wordt voor een aanbieder die geen netto tarieven aanbiedt (en dus provisie uitkeert) of indien uzelf de voorkeur geeft aan betaling van de vergoeding door middel van provisie, wordt in gezamenlijk overleg een voor beide partijen passende oplossing gezocht.

Externe kosten, zoals kosten voor een taxatierapport, dossierkosten van een serviceprovider, worden rechtstreeks bij u in rekening gebracht dan wel worden door ons aan u doorbelast.

## Uurtarief

Indien wij vooraf niet goed kunnen inschatten hoeveel werk met een bepaalde opdracht gemoeid is, zoals dat vaak het geval is bij adviesgebied *Bijzondere omstandigheden*, verrichten wij onze diensten op basis van tijdsregistratie. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uren dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Voor 2012 bedraagt ons uurtarief € 135. Van de aanbieders van een eventueel financieel product ontvangen wij dan geen provisie. Dat wil zeggen dat in de kosten van het financiële product geen vergoeding voor ons kantoor zijn inbegrepen.

Om u goed te kunnen adviseren, investeren wij graag de hiervoor benodigde tijd. De exacte hoeveelheid tijd hangt sterk af van uw persoonlijke situatie en uw wensen.

## BTW

De genoemde tarieven zijn vrij van BTW voor zover de dienstverlening is gericht op de totstandkoming van een of meerdere financiële producten (bemiddeling). Indien dit niet het geval is, brengen wij 19% BTW in rekening over onze advieskosten.

## Provisietransparantie

Tijdens het adviestraject informeren wij u per af te sluiten financieel product over de aard en de exacte hoogte van de eventuele provisiebeloning conform de wettelijke bepalingen.

Wij ontvangen bij het afsluiten van het financiële product vanaf 2011 maximaal 50% van de afsluitprovisie ineens. Het resterende percentage 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 tot 10 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.

## Klachten

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, Telefoon 0900-355 2248, Internet [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

## Wij vragen ook iets van u

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten goed 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 hebt 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. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen goed 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 konden denken 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 gebeuren dat wij u informatie toezenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting toesturen. 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 zondig 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.