

Dienstverleningsdocument/Advieswijzer van: **Vitréus Financiële Diensten M.R. Dannenburg (versie 1.0)**

U bent van plan de zorg voor uw financiële zaken/verzekeringen toe te vertrouwen aan ons kantoor. Een goede beslissing. U kunt er zeker van zijn dat uw financiële belangen bij ons in vertrouwde en deskundige handen zijn.

Dit document is een puur informatief document. U bent door dit document op geen enkele manier verplicht om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen.

In deze dienstenwijzer treft u een beschrijving aan van onze dienstverlening en werkwijze. Wij geven u namelijk graag en goed overzicht van wat onze dienstverlening precies inhoudt en wat u van ons mag verwachten, maar ook wat wij van u verwachten.

Wie zijn wij

Vitréus Financiële Diensten is een vertrouwde en onafhankelijk dienstverlener die adviseert en bemiddelt in hypotheek, kredieten, levensverzekeringen en pensioenen. Wij bieden begeleiding en ondersteuning aan particulieren en ondernemers bij het maken van een inventarisatie van risico's in relatie tot werk, woning, overlijden, arbeidsongeschiktheid en pensioen.

Adresgegevens

Bezoekadres: Zomerzon 49, 1566 TS Assendelft

U kunt ons op werkdagen tussen 9.00 uur en 17.00 uur op de volgende manieren bereiken:

Telefoon	06 – 1012 6174,
Fax	075 – 622 41 52
E-mail	mdannenburg@vitreusfd.nl
Internet	www.vitreusfd.nl

Als wij niet (direct) bereikbaar zijn, verzoeken wij u om de aanwijzingen op het antwoordapparaat te volgen. Afspraken worden in de regel bij u thuis ingepland. Het blijkt voor cliënten zeer prettig om vertrouwelijke gesprekken over de eigen financiën te voeren in hun eigen omgeving. Wij zijn graag bereid om hieraan invulling te geven. Desgewenst kunnen afspraken, in onderling overleg, uiteraard ook elders worden ingepland.

Bij welke instanties wij zijn aangesloten/geregistreerd

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financieel adviseurs. Vitréus Financiële Diensten voldoet aan alle eisen die de AFM stelt en staat geregistreerd onder nummer 12017882. Het register van de vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl

De AFM heeft ons bedrijf een vergunning gegeven op het gebied van:

- Advisering en bemiddeling voor hypothecair krediet
- Advisering en bemiddeling voor consumptief krediet
- Advisering en bemiddeling voor spaar- en betaalrekeningen
- Advisering en bemiddeling voor elektronisch geld
- Advisering en bemiddeling voor pensioen- en levensverzekeringen

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)

Wij doen ons uiterste best om u goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u desondanks toch een klacht over onze dienstverlening hebben, dan verwachten wij dat u dit zo z.s.m. bij ons meldt. Wij zullen, binnen redelijkheid, alles in het werk stellen om samen met u tot een oplossing te komen. Zouden wij daar onverhoopt niet in slagen, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke instantie die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij het KIFID is 300.013050. Uiteraard kunt u zich tevens wenden tot de burgerlijke rechter.



*Gratis financiële dienstverlening bestaat niet,
betaalbare en transparante wel. Vandaar, Vitréus!*

Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

De erkenning van de SEH is een kwaliteitslabel voor hypotheekadviseurs. Onze adviseurs mogen dit label voeren omdat zij aangetoond deskundig en ervaren zijn in het geven van hypotheekadviezen. Ook dienen zij continue middels permanente educatie hun kennis op hypotheekgebied up-to-date te houden. Zie ook de website www.erkendhypotheekadviseur.nl

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder het nummer 34301418.

Onze dienstverlening

Wij zijn adviseurs en bemiddelaars op het gebied van verzekeringen, hypotheek, bankspaarproducten, pensioenen en andere financiële diensten. 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 voor u contact op met de aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op. U kunt dan via onze bemiddeling dit financiële product kopen.

Als u ons een advies vraagt over een complex financieel product (zoals levensverzekeringen, hypotheek en beleggingsrekeningen) dan stellen wij eerst uw klantprofiel op. Dit is wettelijk verplicht en houdt in dat wij u vragen gaan stellen over uw huidige en toekomstige financiële situatie. Daarnaast brengen wij u uw kennis, ervaring en doelstellingen op financieel gebied in kaart en stellen uw risicobereidheid vast. Op basis van dit profiel geven wij u dan een passend advies over de financiële producten die u naar onze mening nodig heeft en die door financiële instellingen worden aangeboden. Heeft u een keuze gemaakt dan leggen contact met de desbetreffende aanbieders om de overeenkomst tot stand te brengen. Tijdens de looptijd van de financiële producten die u heeft afgenomen houden wij u op de hoogte van wezenlijke wijzigingen in de door u afgesloten producten.

Op welke gebieden kunnen en mogen wij u van dienst zijn:

- 1. Levensverzekeringen.** Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen toe complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek mee aflost kan een vorm van een levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en bemiddelen in levensverzekeringen, voor zover zij gesloten worden in combinatie met een hypotheek.
- 2. Hypothecair krediet.** Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk moment. U beslist hier immers over een verplichting die u aangaat voor een langere periode. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente, maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet, de verschillende aflosvormen en mogelijkheden om vervroegd af te lossen. Maar er zijn meer adviesaspecten die voor u belangrijk kunnen zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en bemiddelen in hypotheek.
- 3. Consumptief krediet.** Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en bemiddelen in kredieten.
- 4. Banksparen.** Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van een oudedagsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen geschikt is voor u.
- 5. Betalen en sparen.** Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening, maar ook via bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en bemiddelen in betaal- en spaarproducten.
- 6. Beleggen.** U heeft de mogelijkheid om vermogen op te bouwen via beleggingsfondsen. Wij staan u graag bij om te beoordelen of deze vorm van vermogensopbouw geschikt voor u is en past bij uw doelstelling en risicobereidheid. Wanneer u besluit om in beleggingsfondsen te participeren begeleiden wij u graag in contact met de financiële instelling. Als ons kantoor namens u orders doorgeeft aan de instelling vragen wij u vooraf om schriftelijke toestemming.
- 7. Kosten koper deal.** Vitréus Financiële Diensten heeft voor u bij diverse notarissen en makelaars speciale tarieven kunnen bedingen. Ons kantoor aanvaard echter geen enkele aansprakelijkheid voor tekortkomingen bij de geselecteerde makelaars en notarissen.

Onze relatie met onze aanbieders

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen financiële producten (verzekeringen) van de verzekeraars of financiële instellingen waar wij een agentschap of subagentschap van hebben kunnen adviseren. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars of financiële instellingen zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars of financiële instellingen. Een lijst met namen van verzekeraars of financiële instellingen met wie wij zaken doen zenden wij u op aanvraag toe.

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.

Onze werkwijze

Als basis van onze werkwijze maken wij samen met u een uitgebreide inventarisatie van uw financiële situatie. In een persoonlijk gesprek zullen wij alle relevante informatie noteren. Hierbij verwachten wij van u dat u daaraan uw medewerking verleent en een volledige openheid van zaken geeft omtrent uw financiële situatie zodat wij beschikken over een compleet beeld. Dit is voor ons essentieel om te kunnen komen tot een kwalitatief goed en onderbouwd advies.

Tevens inventariseren wij uw wensen op de verschillende financiële deelgebieden, zodat wij niet alleen een goed beeld krijgen van hetgeen u heeft, maar zeker ook een voldoende inzicht krijgen in hetgeen u wilt en de zaken die u persoonlijk belangrijk vindt.

Vervolgens worden de genoemde zaken door ons verder uitgewerkt en wordt beoordeeld of, en zo ja, welke zaken haalbaar zijn. Onze adviezen zullen doorgaans worden samengevat in een stappenplan dat in een vervolgspraak met u zal worden doorgenomen.

Op verzoek kan, in onderling overleg, van de genoemde werkwijze worden afgeweken.

Wat verwachten wij van u

Wij verwachten in elk geval dat u juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar bij schade gerechtigd is deze niet of niet geheel te vergoeden.

Daarnaast verwachten wij ook dat u wijzigingen m.b.t. persoonlijke omstandigheden en verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar doorgeeft. Wij verwachten ook van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Zijn de gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even. Wij gaan er dan achterheen en zullen zonedig laten corrigeren.

Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft verzoeken wij deze ook schriftelijk per post, per fax of e-mail aan ons te bevestigen.

De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. De wijze van premiebetaling is in beginsel afhankelijk van de soort verzekering. Bij elke polis wordt aangegeven welke wijze van incasso wordt gehanteerd, veelal wordt er echter maandelijks automatisch afgeschreven van de door u opgegeven bankrekening.

Als u vragen heeft over de wijze van premiebetalen neem dan contact met ons op.

Welke klachtenmogelijkheden u hebt

Uiteraard zullen wij er alles aan doen u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens een fout wordt gemaakt. Als u een klacht heeft over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

Onze klachtenregeling is als volgt:

1. Brieven met de indicatie klacht zullen zo mogelijk beoordeeld worden door iemand anders binnen of buiten ons bedrijf.
2. U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging van uw klacht, onder normale omstandigheden binnen een week.
3. Ons streven is om binnen 3 weken na de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie op de klacht te geven, zo mogelijk in de vorm van een definitief standpunt. Als dat definitieve standpunt niet kan worden gegeven zal wel worden aangegeven wat daaraan nog in de weg staat en op welke termijn en afhankelijk van welke omstandigheden een verdere berichtgeving zal volgen.
4. In de inhoudelijke reactie op de klacht zal altijd verwezen worden naar de externe klachtregeling bij KiFiD, waarin staat dat u binnen 3 maanden na een definitief standpunt uw klacht bij KiFiD kunt indienen.

Het Klachteninstituut zal uw klacht verder in behandeling nemen. De adresgegevens van het Klachteninstituut zijn:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 0900-3552248
Email: info@kifid.nl
Internet: www.klachteninstituut.nl

Tevens heeft u de mogelijkheid zich tot de burgerlijke rechter te wenden.

Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht voor uw verzekering ligt bij ons, totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

Tarievenbijlage

Introductie

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

Onze gebruikelijke dienstverlening

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen zijn wij onze klanten op het gebied van verzekeringen en kredieten als volgt van dienst.

- Wij inventariseren de wensen en mogelijkheden van onze klant;
- Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs de klant deze wensen kan realiseren. Hierbij baseren wij ons advies 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;
- Wij verzorgen de contacten tussen de klant en de financiële instelling waarbij deze overweegt een financieel product te kopen.
- Wij begeleiden de klant na aanschaf van het door hem gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij onze klanten bij wanneer zij veranderingen willen aanbrengen in dit product. Bij verzekeringen kan het gebeuren dat u een beroep moet doen op de verzekering. Bijvoorbeeld ingeval van overlijden. Ook in die situaties proberen wij onze klanten zo goed mogelijk bij te staan in de contacten met de betreffende financiële instelling.

Hoe worden wij beloofd?

Als kantoor maken wij kosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen etc. Deze kosten worden met u verrekend d.m.v. een vaste vergoeding, onze 'adviesfee'. Voor elke vorm van dienstverlening hebben wij een bedrag vastgesteld. Voor deze fee verrichten wij alle werkzaamheden die bij die gewenste dienst horen. In de meeste gevallen zal het tot gevolg hebben dat de prijs van het financiële product dat u aanschaf lager wordt. Bijvoorbeeld doordat de premie of rente lager wordt.

Soms is deze manier van werken niet mogelijk en ontvangen wij toch provisie van de geldverstrekker. Op het moment dat dit zo is, zullen wij dit vooraf aan u kenbaar maken en hierover afspraken maken. U zult echter nooit zowel de fee als provisie betalen.

Bij het afsluiten van veel producten ontvangen wij naast de fee of afsluitprovisie ook doorlopende provisie. De hoogte hiervan kan per geldverstrekker of verzekeraar verschillen. Deze doorlopende provisie ontvangen wij als vergoeding voor beheer voor uw hypotheek of verzekering. U kunt daarom altijd na het afsluiten van uw financieel product bij ons terecht voor vragen. Voor deze nazorg ontvangt u niet apart nog een factuur.

U ziet exact wat onze kosten zijn

Of wij nu door u rechtstreeks of door de financiële instelling beloofd worden, in beide gevallen ziet u exact wat onze beloning is voordat u definitief besluit een financieel product via onze bemiddeling aan te schaffen. Dit inzicht kunnen wij echter pas geven wanneer wij exact weten welk product u uiteindelijk gaat aanschaffen. Op dit moment kunnen wij u wel globaal aangeven wat gemiddeld genomen de kosten van onze dienstverlening is. In de tabel laten wij als voorbeeld een aantal diensten zien. Hierbij geven wij aan hoeveel uur wij gemiddeld besteden aan de advisering en begeleiding van een dergelijke dienst.

Product/ type klant	Aard van onze dienst	Reikwijdte	Indicatie aantal uren	Vergoeding middels adviesfee	Vergoeding doorloopprovisie via aanbieder (totaal over 10 jaar)	Vergoeding afsluitprovisie (indien zonder adviesfee)
Hypotheek	Advisering Bemiddeling Nazorg	21 aanbieders	Min. 25 uren Max. 40 uren	€ 2.795,-	Min. € 0,- Max. € 1.820 (uitgaande van € 100.000,-)*	Min. € 0,-*** Max. € 2.490,-*** (uitgaande van € 100.000,-)
Hypotheek (execution only)	Bemiddeling Nazorg	21 aanbieders	Min. 15 uren Max. 25 uren	€ 1.995,-	Min. € 0,- Max. € 1.820 (uitgaand van € 100.000,-)*	Min. € 0,-*** Max. € 2.490,-*** (uitgaande van € 100.000,-)
Fiscaal gefaciliteerde bankspaarproducten	Advisering Bemiddeling Nazorg	5 aanbieders	Min. 10 uren Max. 20 uren	€ 995,-	Min. € 0,- Max. € 24,- (o.b.v. inleg van € 100,- p/m)**	Niet mogelijk
Overige complexe financiële producten	Advisering Bemiddeling Nazorg	8 aanbieders	Min. 5 uren Max. 20 uren	€ 995,-	Min. € 0,- Max. € 480,- (o.b.v. premie van € 100,- p/m)**	Niet mogelijk

* Bij de meeste geldverstrekkers wordt de doorloopprovisie over 10 jaar uitgekeerd, daarna niet meer. Als de hypotheek hoger is dan € 100.000,- wordt de vergoeding uiteraard evenredig hoger.

** Als de inleg meer is dan € 100,-, wordt de vergoeding uiteraard evenredig hoger.

*** Genoemde afsluitprovisie is de provisie voor de geldlening, de provisie voor losse, maar wel gelijktijdig afgesloten verzekeringen (zoals aflosverzekering, risicoverzekering of arbeidsongeschiktheidsverzekering) is hierin niet opgenomen

Hoe leest u deze tabel?

In de eerste kolom staan een aantal veel voorkomende producten waarover wij regelmatig adviseren en type klanten die wij van dienst mogen zijn.

In de derde kolom geven wij aan van hoeveel financiële instellingen wij gebruikelijk de producten analyseren voordat wij u daaruit een advies geven.

In de vierde kolom geven wij aan hoeveel uur 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.

In de vijfde kolom ziet u de vergoeding staan die wij u in rekening brengen voor onze dienstverlening. Deze vergoeding wordt bij u gedeclareerd middels een factuur welke u bij het passeren bij de notaris/na ontvangst van de polis betaald.

In de zesde kolom treft u de gemiddelde doorlopende provisie aan. Deze vergoeding is voor het beheer van uw financiële product. Als u na het afsluiten van het product nog vragen heeft, dan kunt u hiervoor altijd bij ons terecht

In de zevende kolom treft u de 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 betaald. Deze wijze van vergoeding wordt alleen in bijzondere situaties gebruikt.

Afwijkingen van het gemiddelde

Zoals aangegeven geeft de tabel zoals hierboven weergegeven een gemiddeld beeld van onze werkzaamheden. Het kan heel goed zijn dat wanneer wij ons verder verdiepen in uw specifieke situatie wij tot de constatering komen dat



*Gratis financiële dienstverlening bestaat niet,
betaalbare en transparante wel. Vandaar, Vitréus!*

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.

Vragen?

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