
Dienstverleningsdocument de financiële balie

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.

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

In deze dienstenwijzer informeren wij u over:

- 1) Ons kantoor;
- 2) Hoe en wanneer u ons kunt bereiken;
- 3) Onze registratie bij/lidmaatschap van overkoepelende organisaties/instanties;
- 4) De producten en diensten die wij aan u leveren;
- 5) Onze relatie met de verzekeraars banken en andere financiële instellingen;
- 6) Wat wij van u verwachten;
- 7) Hoe wij worden beloond;
- 8) Welke klachtmogelijkheden u hebt.

1) Ons kantoor

De adresgegevens van ons kantoor zijn:

de financiële balie
Einsteinstraat 53
3902 HN Veenendaal
Postbus 432
3900 AK Veenendaal

2) Hoe en wanneer kunt u ons bereiken?

U kunt ons op een aantal manieren bereiken voor vragen, advies, mutaties of meldingen:

Via de telefoon: 0318-69 44 88

Via de fax: 0318-69 44 87

Via e-mail: info@definancielebalie.nl

Via internet: www.definancielebalie.nl

U bent ook van harte welkom op ons kantoor. Onze openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 8.30 uur tot 17.00 uur. Om er echter zeker van te zijn dat wij u persoonlijk te woord kunnen staan, kunt u het beste vooraf telefonisch een afspraak maken. Buiten kantooruren kunt u ons een e-mailbericht sturen. Daarnaast is het mogelijk om uw boodschap in te spreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan zo snel mogelijk teruggebeld.

3) Onze registratie bij/lidmaatschap van overkoepelende organisaties/instaties

Ons kantoor is aangesloten bij diverse organisaties en instanties. Deze bieden u een waarborg voor deskundige, integere en betrouwbare advisering.

Autoriteit Financiële Markten

De Wet financiële dienstverlening stelt hoge eisen op het gebied van vakbekwaamheid, integriteit, financiële betrouwbaarheid en transparantie. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de wetgever toezicht op alle financiële dienstverleners in Nederland. Ons kantoor is geregistreerd bij de AFM onder nummer 12019562. De AFM houdt een register bij van alle vergunninghouders. Dit register is in te zien op www.afm.nl

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Wij doen er alles aan om u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. In eerste instantie proberen wij samen met u tot een oplossing te komen. Mochten wij daar echter niet in slagen en u vindt dat uw klacht naar uw inzicht niet afdoende wordt behandeld dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Ons aansluitnummer bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening is: 300.013795. Meer informatie over de taak en werkwijze van het Klachteninstituut vindt u op de website: www.kifid.nl

Inbiznis

Ons kantoor is aangesloten bij Inbiznis. Dit lidmaatschap biedt voordelen die u direct ten goede komen. Dankzij Inbiznis bereikt ons kantoor een grotere efficiency, krijgen onze medewerkers een praktijkgerichte scholing en kunnen wij doelgericht communiceren over allerlei zaken die voor u van belang zijn. Bovendien blijven wij via Inbiznis op de hoogte van actuele (branche)ontwikkelingen.

4) De producten en diensten die wij aan u leveren

Schadeverzekeringen

Ons kantoor kan u prima van dienst zijn op het gebied van bemiddeling en advisering in schadeverzekeringen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan auto-, inboedel-, ziektekosten-, aansprakelijkheids- en reisverzekeringen. Wij bemiddelen in verzekeringsproducten die aansluiten op uw wensen en mogelijkheden. Uw belangen staan centraal en onze dienstverlening sluit hierop aan. Wij assisteren u actief bij schadeafwikkeling. Al onze activiteiten zijn erop gericht een duurzame relatie met u te onderhouden en uw belangen optimaal te behartigen.

Levensverzekeringen

Ons kantoor is bevoegd te adviseren en te bemiddelen op het gebied van levensverzekeringen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan uw pensioen of uw lijfrenteverzekering, maar ook aan de levensverzekeringen die zijn gekoppeld aan uw hypotheek.

Ons kantoor wil uw financiële belangen optimaal behartigen. Om de door u gewenste financiële zekerheid te bereiken, adviseren wij u over de mogelijkheden en stellen wij voor u een evenwichtig voorzieningenpakket samen.

Hypotheken

Ons kantoor heeft de bevoegdheid u te adviseren op het gebied van hypotheek. Wij nemen u het werk en de zorg uit handen bij het sluiten van een hypotheek op maat. Wij brengen uw financiële situatie in kaart en op basis daarvan brengen wij een hypotheek-advies uit. Vervolgens komen wij in overleg met u tot een passende offerte.

Betalen en sparen

Ons kantoor bemiddelt en adviseert ook op het gebied van sparen en betalen. Denk bijvoorbeeld aan het storten van geld op een (internet)spaarrekening, maar ook kunnen wij u adviseren over een levensloopregeling.

5) Onze relatie met verzekeraars, banken en andere financiële instellingen

Wij zijn een ongebonden selectief bemiddelingskantoor. Dit houdt het volgende in. Uit het grote aanbod van producten en aanbieders, maken wij een selectie van de verzekeraars/geldverstrekkers, waarmee wij zakendoen. Bij deze selectie kijken we ondermeer naar het specialisme, waarin de betrokken aanbieder uitblinkt. Dat kan betekenen dat de verzekeraar in kwestie uitstekende voorwaarden hanteert in relatie tot de premiestelling. Maar wij betrekken ook andere belangrijke dienstverleningsaspecten van de verzekeraars in onze selectie. Op uw verzoek geven wij u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken (kunnen) doen.

6) Wat verwachten wij van u?

Bij alles wat u van ons vraagt, vragen wij van u dat u ons correct en volledig informeert. Wanneer u bepaalde gevraagde gegevens niet of niet juist invult, kan dit consequenties hebben voor de dekking en dus de eventuele (schade-)uitkering van de betreffende voorziening. Ook is het van groot belang dat u bij een hypotheek, levensverzekering of andere toekomstvoorziening ervoor zorgt dat eventuele inkomens-, gezondheidsgegevens en/of gegevens van het onderpand bij ons worden aangeleverd. Uiteraard helpen wij u hiermee en zullen u zonodig van dienst zijn met (standaard-)inventarisatieformulieren.

Tijdens de looptijd van de verzekering, de hypotheek en/of overige voorzieningen vragen wij u ons te informeren bij wijzigingen in uw (financiële) huishouding. Het is zelfs noodzakelijk dat u ons zo snel mogelijk op de hoogte stelt van wijzigingen in uw (persoonlijke) situatie. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om wijzigingen in uw gezinssituatie (geboorte, echtscheiding, overlijden, etc.), wijzigingen in uw inkomenspositie, adreswijziging, verandering of aanvulling van de inboedel, verbouwing van de woning, andere werksituatie, etc.

U kunt de betreffende wijzigingen bij voorkeur per de e-mail kenbaar maken. Daarnaast is het ook mogelijk ons per post, fax of telefoon hierover te informeren.

7) Hoe worden wij beloond?

In onze dienstverlening wordt onderscheid gemaakt tussen particuliere en zakelijke relaties. Dit onderscheid is eveneens terug te vinden in de wijze van beloning.

Particuliere dienstverlening

Hypotheekadvies:

Voor een hypotheekadvies wordt 1,25%–1,35% van de hypotheeksom in rekening gebracht, met een minimum van € 1.000. Dit bedrag wordt rechtstreeks aan de klant gefactureerd. Voor een gekoppelde maandlasten beschermer betaalt u € 750 behandelingskosten. De provisie die voorheen door de maatschappij aan ons vergoed werd, vervalt en komt dus ten gunste van de klant. De gemiddelde behandelingsduur van een hypotheekdossier is 30 uur.

Verzekeringsadvies

Voor het afsluiten van 'losse' verzekeringen geldt: 100% provisie bij het afsluiten. De gemiddelde behandelingsduur per verzekering is 0,5 tot 1,5 uur.

De doorlopende provisie is jaarlijks 20% van de te betalen premie.

Bij bestaande en nieuwe relaties gaat het beheer van de verzekeringsportefeuille via het serviceabonnement. De klant betaalt hiervoor € 18,- per maand. Hiervoor wordt jaarlijks de volgende service geboden: 1 uur jaarlijks onderhoudsgesprek, 1 adviesuur, 2 administratieve uren. Voor deze verzekeringen geldt nog een klein provisiepercentage van 10% doorlopend.

Inventariseren pensioensituatie

Voor een tarief van € 500 wordt de gehele financiële situatie geïnventariseerd en ingevoerd in een financieel planningsprogramma. Vervolgens wordt geadviseerd om een eventueel hiaat op of aan te vullen met een financieel product. Deze inventarisatie betreft een tijdsduur van ongeveer 5 uur.

Zakelijke dienstverlening

Dit betreft advies op het gebied van bedrijfsverzekeringen. Vanaf 2009 zijn er twee mogelijkheden qua werkwijze.

1. Werkwijze o.b.v. serviceabonnement zakelijk

Momenteel bevinden wij ons in de introductiefase van het aanbieden van zakelijke serviceabonnementen voor ZZP'ers en MKB'ers. ZZP'ers betalen hiervoor € 65 per maand en €750 per jaar. Deze bedragen zijn exclusief BTW. De gemiddelde tijd aan werkzaamheden bedraagt jaarlijks: 3 uur Jaarlijks Onderhoud (incl. voorbereiding), 4 adviesuren en 4 administratieve uren.

Het serviceabonnement voor MKB'ers kost € 125 per maand. Hiervoor geldt een gemiddelde tijd aan werkzaamheden van 3 uur voor Jaarlijks Onderhoud (incl. voorbereiding), 5 adviesuren en 5 administratieve uren.

Voor beide abonnementen geldt boven deze standaarduren een beloning op basis van extra gemaakte uren. Het uurtarief voor administratieve behandeling is € 45 en voor een adviesuur (afhankelijk van de behandelaar) € 85 of € 115.

2. Verdiensten 100% op basis van afsluit- en doorloopprovisie (traditionele beloning)

Standaard geldt hiervoor een behandelingsduur van 3 uur. De daadwerkelijke duur is afhankelijk van het type relatie. De doorlopende provisie over zakelijke verzekeringen bedraagt gemiddeld 15% van de premie.

Bedrijfsfinancieringen:

Tijdens het inventarisatiegesprek wordt de gehele bedrijfssituatie doorgenomen en de haalbaarheid van de aanvraag beoordeeld. Hiervoor wordt een bedrag van € 500 gefactureerd. Zodra de behandeling van de aanvraag via ons kantoor blijft lopen, geldt een beloning van 1,25% van de financieringshoofdsom met een minimum van € 1.000.

Het aantal behandelingsuren varieert; gemiddeld zal er ongeveer 15 uur na eerste fase nodig zijn om de financieringsaanvraag te behandelen.

Als er geen serviceabonnement gesloten wordt, werken wij op provisiebasis. Dit houdt in dat wij als assurantieadviseur provisie ontvangen van verzekeraars waarmee wij samenwerken. Deze provisie ontvangen wij voor onze bemiddeling, het onderhoud en beheer van uw voorzieningen.

Voor elke voorziening die via ons wordt afgesloten, ontvangen wij provisie. Deze provisie is meestal een percentage van de premie (bij schadeverzekeringen), soms in combinatie met de afgesproken duur van de verzekering (beleggingsverzekering), of van het verzekerde bedrag (bij levensverzekeringen). Onze provisie is verrekend in de premie die u als klant betaalt. Door het provisiesysteem kunnen wij onze dienstverlening laagdrempelig houden. Pas als u een verzekering of andere financiële voorziening bij ons afsluit, betaalt u met de premie een vergoeding voor onze diensten.

Wij berekenen dus geen extra kosten voor onze adviezen. Mocht dit wel het geval zijn, dan hebt u hiervoor vooraf toestemming verleend en hebben wij u vooraf in kennis gesteld van de geschatte kosten. Op verzoek kunnen wij u een gedetailleerde berekening van de gemaakte kosten geven.

8) Welke klachtmogelijkheid u hebt

Natuurlijk zullen wij er altijd alles aan doen u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. In dat geval horen wij dat graag, zodat we kunnen proberen samen met u tot een oplossing te komen. Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening en uw klacht wordt naar uw inzicht niet afdoende behandeld, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Verzekeringen, waarbij ons kantoor is aangesloten. Het Klachteninstituut zal uw klacht verder in behandeling nemen.

De adresgegevens van het Klachteninstituut Verzekeringen zijn:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
telefoon: 070-333 8 999
fax: 070-333 8 969
Internet: www.kifid.nl