



# Dienstverleningsdocument

Geachte heer/mevrouw,

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

De kerngegevens van ons kantoor treft u aan in de bijlage bij deze brief. In deze bijlage, dienstenwijzer genaamd, treft u informatie aan over onder meer de adresgegevens, onze klachtenregeling en het registratienummer waaronder wij staan ingeschreven bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

## **Waarom dit document:**

Een Dienstverleningsdocument geeft een beschrijving van de diensten die wij voor u als consument kunnen verrichten. Het geeft bovendien informatie over de manier waarop wij worden beloond en ook over de hoogte van onze beloning.

Het verstrekken van dit document is wettelijk verplicht voor alle aanbieders en bemiddelaars die zich richten op consumenten die zogeheten complexe producten of hypothecaire kredieten willen aanschaffen of daarover advies willen hebben. Dit betreft een groot aantal financiële producten die in de wet zijn terug te vinden, zoals levensverzekeringen en hypotheek. Dit document is bedoeld om u zo vroeg mogelijk in staat te stellen een bewuste keuze te maken uit de diensten en vormen van beloning.

Voor andere financiële producten is dit document niet wettelijk verplicht. Wij hebben echter ervoor gekozen om dit document voor alle producten te gebruiken, dus ook waarvoor dat niet wettelijk verplicht is.

## **Onze dienstverlening:**

Onze dienstverlening is onderverdeeld in vier onderdelen

- Oriënteren
- Adviseren
- Bemiddelen
- Aanpassen

Deze vier onderdelen sluiten in principe op elkaar aan, echter kunnen ze ook los van elkaar staan. U beslist zelf van welke onderdelen u gebruik wilt maken. U bent op geen enkele wijze aan dit document gebonden. Wel vragen wij u om dit document voor ontvangst te ondertekenen of via de mail de ontvangst ervan te bevestigen.

Als u echter besluit om van onze diensten gebruik te maken vinden wij het belangrijk om de afspraken over diensten en beloning volledig en duidelijk schriftelijk vast te leggen. Dat doen wij voordat wij beginnen met de diensten die u hebt gekozen.

### **1. Oriënteren**

Het eerste intake is bedoeld om geheel vrijblijvend te kijken waarvoor u ons heeft benaderd en wat wij voor u kunnen betekenen. U krijgt tijdens deze intake van ons algemene informatie, waaronder in ieder geval dit document. Na afloop kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze diensten.

### **2. Adviseren**

Na de oriëntatie gaan wij een grondig onderzoek uitvoeren waarbij wij ingaan op uw financiële positie, uw wensen en doelen, uw kennis en ervaring op financieel gebied en uiteraard ook uw risicobereidheid. Aan de hand daarvan stellen wij een klantprofiel op, als basis voor een gedegen en passend advies. Dit advies ontvangt u in schriftelijke vorm. Bovendien willen wij dit graag uitgebreid met u bespreken en toelichten.

Om ons werk goed te doen hebben wij van u vaak uitgebreide informatie nodig. Wij gaan er vanuit dat alle informatie die u ons verstrekt juist en volledig en bovendien tijdig beschikbaar is. Het spreekt vanzelf dat wij alle verstrekte informatie uiteindelijk ook in kopie in ons dossier moeten hebben en vertrouwelijk zullen behandelen. Voor wat betreft het bewaren van informatie zijn wij gebonden aan wettelijke verplichtingen. Houd u er rekening mee dat u de door ons opgevraagde schriftelijke informatie tijdig inlevert is, zodat wij een passend adviesrapport voor u kunnen maken. Uiteraard zijn wij nooit aansprakelijk indien u ons onjuist, onvolledig of te laat informatie hebt verstrekt of als er sprake is van overmacht.

### 3. Bemiddelen

Wij hebben uitstekende contacten met een groot aantal aanbieders van financiële producten. Als u bij die aanbieders een product wilt aanschaffen kunnen wij dat geheel voor u verzorgen. Voor bemiddeling is een gedegen en passend advies altijd uitgangspunt. Het is immers belangrijk dat u een product aanschaft dat bij uw situatie past. In de meeste gevallen zullen wij het advies hebben opgesteld. Het is ook mogelijk dat wij bemiddelen op basis van een advies dat een andere adviseur heeft opgesteld, mits wij achter dit advies staan.

### 4. Aanpassen

Wij kunnen u ook van dienst zijn nadat u een product hebt aangeschaft. Dat kan bijvoorbeeld gaan over adviseren en bemiddelen over (eventuele) aanpassing van het product vanwege gewijzigde omstandigheden (echtscheiding, verhuizing, wijzigen van geldlening etc.). Door gebruik te maken van een intermediair wijzigingsformulier kunnen wij vrijwel alle verzekeringen voor u beheren.

### 5. Gratis service

Totaal cliënten van CBO Financieel Adviers Centrum krijgen een persoonlijke digitale polismap toegewezen. Hiermee is op elk gewenst moment via een beveiligde website een actueel overzicht van alle lopende bij CBO bekende en in beheer gegeven producten op te roepen. Mutaties en of toevoegen van verzekerings- of geldzaken zijn snel en gemakkelijk door te voeren, waarbij uw financieel overzicht altijd up to date is.

### 6. Wat kost onze dienstverlening u:

<i>Product</i>	<i>Aard van onze dienstverlening</i>	<i>Reikwijdte</i>	<i>Indicatie aantal uren</i>	<i>Betaling middels provisie</i>	<i>U krijgt van ons een nota</i>
1 <sup>e</sup> en 2 <sup>e</sup> gesprek	oriëntatie van uw wensen		Gemiddeld 8 uur	€ 0,00	€ 0,00
Hypotheek – Adviesvergoeding	oriëntatie van uw wensen advisering bemiddeling nazorg	10 – 30	Gemiddeld 30 uur	N.V.T.	Vaste vergoeding over de geldlening, ongeacht de som € 2.900
Hypotheek – Bemiddelingsvergoeding	oriëntatie van uw wensen advisering bemiddeling nazorg	5 – 15	Gemiddeld 30 uur	1% Afsluitprovisie + Offerte kosten € 625 -/ evt. vergoeding geldverstrekker	N.V.T.
Afdekken overlijdensrisico	Advisering bemiddeling nazorg	5 – 15	Gemiddeld 10 uur	minimaal € 0 maximaal € 2.500	Minimum vergoeding ongeacht premie of dekking € 875
Vermogensopbouw/aflossingsplan behorende bij hypotheek	advisering bemiddeling nazorg	5 – 15	Gemiddeld 20 uur	minimaal € 0 maximaal € 7.500	Minimum vergoeding ongeacht premie of dekking € 1.750
Afdekken Arbeidsongeschiktheid of Werkloosheid per verzekerde	advisering bemiddeling nazorg	5 – 15	Gemiddeld 10 uur	minimaal € 0 maximaal € 7.500	Minimum vergoeding ongeacht premie of dekking € 875
Oudedagsvoorzieningen als direct ingaande lijfrentes en pensioenen, fiscaal onverpande gefaciliteerde lijfrente en BOX 3 lijfrente spaarproducten.	advisering bemiddeling nazorg	5 -10	Gemiddeld 10 uur	minimaal € 0 maximaal € 7.500	7% v.d. koopsom met een minimum vergoeding ongeacht premie of dekking € 875
Uitvaartverzekering Kapitaal / Natura	advisering bemiddeling nazorg	5 -10	Gemiddeld 10 uur	minimaal € 0 maximaal € 7.500	een vaste vergoeding ongeacht premie of dekking € 1200

### Hoe leest u deze tabel?

In de eerste kolom staan een aantal veel voorkomende onderdelen waarover wij regelmatig adviseren.

In de derde kolom geven wij aan van hoeveel financiële instellingen wij gebruikelijk de producten te analyseren voordat wij u daaruit een advies geven. Door stelselmatig maatschappijen te vergelijken op voorwaarden en prestatie kan de selectie maandelijks wijzigen.

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 treft u de gemiddelde 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 betaalt. Het betreft hier een vergoeding voor al onze werkzaamheden gedurende de gehele looptijd van het financiële product.

In de zesde kolom treft u een vaste vergoeding van onze kosten. Let u er op dat deze kosten alleen het adviseren, bemiddelen en de nazorg in het eerste jaar dekken. Gedurende de volgende jaren indien u veelvuldig extra nazorg en advies nodig heeft, kunnen wij, op nieuw kosten in rekening brengen. Indien u kiest voor vergoeding uitsluitend via aanbieder zullen wij de inkomsten verrekenen met onze nota.

### 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 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. Als u ons inschakelt om te bemiddelen op basis van provisie zullen wij u voordat u een product aanschaft tijdig informeren over het exacte bedrag dat aan provisies dan aan ons wordt betaald.

### Onze kosten aan de service provider

Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn is ons kantoor aangesloten bij diverse service providers. Hier door kunnen wij voor u een zo goed mogelijk en volledig onafhankelijk advies uitbrengen. Wij kunnen voor u een keuze maken uit een zeer breed assortiment van diverse grote, vooraanstaande geldvertrekkers en verzekeraars.

De service provider is verplicht om bij de offerte een opgaaf te verstrekken van de kosten die wij moeten betalen en een opgaaf van de provisie die de financieel adviseur ontvangt. De naam van de service provider staat altijd uw offerte vermeld.

Indien een offerteaanvraag, danwel annuleren van een offerte geld kost zullen wij deze kosten een op een doorberekenen aan u.

### Uurtarief

Indien u op uurtarief gefactureerd wilt worden gelden de volgende tarieven.

*\* In sommige gevallen bent u assurantiebepaling (7,5%) en in sommige gevallen bent u BTW (19%) verschuldigd dit is afhankelijk van de aard van het product waarover geadviseerd wordt.*

<b>Adviseur</b>	<b>Relatie</b>	<b>Uurtarief *</b>
Senior Financieel Adviseur	Particulier / Zakelijk	€ 175,-
Hypothecair Planner	Particulier / Zakelijk	€ 175,-
Pensioen Adviseur	Zakelijk	€ 175,-
Pensioen Adviseur	Particulier	€ 150,-
Assurantie Adviseur	Zakelijk	€ 150,-
Assurantie Adviseur	Particulier	€ 125,-
Medewerker binnendienst		€ 80,-

### Additionele vaste kosten inzake toekomstige mutaties:

<b>Betreft:</b>	<b>Aard van den dienst</b>	<b>Vaste vergoeding</b>
Ontslag hoofdelijk schuldenaar	Advies & Bemiddeling hypotheek	€ 1400,-
2 <sup>o</sup> hypotheek	Advies & Bemiddeling hypotheek	€ 2900,-