

## Dienstenwijzer

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten. Conform de Wet op het Financieel Toezicht bieden wij u voorafgaand aan het sluiten van een financieel product, naast informatie over dit product, ook een beschrijving van onze dienstverlening en de daarbij behorende kosten aan.

### ***Wie zijn wij?***

Apart Financiële Planning is een in 1999 opgerichte onafhankelijke tussenpersoon. Wij zijn deskundige adviseurs op het gebied van hypotheek, verzekeringen, spaarproducten, beleggingen en andere financiële diensten voor particulieren en bedrijven. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

### ***Onze werkwijze.***

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, hypotheekkredieten 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.

Om tot een goed advies te komen dat zo volledig mogelijk op uw persoonlijke omstandigheden is afgestemd, houden wij de volgende werkwijze aan.

#### **1. intake**

Het intakegesprek is altijd gratis. Tijdens de intake kunt u aangeven waaruit de adviesvraag bestaat. Wij kunnen u dan een indicatie geven van onze werkzaamheden, die daarvoor nodig zijn, en onze beloning.

#### **2. inventariseren**

Tijdens de inventarisatie kijken wij naar uw persoonlijke omstandigheden en uw wensen. Wij kijken niet alleen naar uw huidige situatie maar ook naar uw toekomstige situatie en naar de omstandigheden met betrekking van het financiële product. Voor de inventarisatie zullen wij gebruik maken van ons klantenprofiel. Het is dan heel erg belangrijk dat u ons juist informeert en dat u zoveel mogelijk relevante informatie alvast voor ons klaar legt.

### **3. analyseren**

Met de informatie, die wij onder punt 2 hebben verzameld, kijken wij naar een geschikte oplossing voor u. Wij zoeken het product dat, naar onze mening, het beste aansluit bij u persoonlijke omstandigheden, risicobereidheid en doelstellingen.

### **4. adviseren**

Wij zullen aan u te kennen geven tot welke keuze wij zij gekomen en ook waarom wij voor dat product hebben gekozen. U kunt dan aan ons kenbaar maken of dat u het eens bent met onze keuze.

### **5. bemiddelen**

Als u zich kunt vinden in het door ons geadviseerde product, dan kunnen wij bemiddelen in de totstandkoming van de overeenkomst tussen u en de aanbieder van het product. Wij zullen dit traject actief begeleiden. Indien u afwijkt van ons advies, zullen wij u op de hoogte brengen van de eventuele consequenties van deze afwijking. Mocht u na al onze inspanningen toch annuleren, dan zullen wij genoodzaakt zijn om de uren die wij voor u hebben gewerkt te factureren aan u.

Zie Diensverleningsdocument (DVD) bijlage 1.

### **6. nazorg**

Gedurende de looptijd van het financiële product zullen wij u van dienst blijven. Periodiek zullen wij contact met u opnemen om na te gaan of alles nog naar uw wensen verloopt. En of dat alles nog overeenstemt met uw persoonlijke omstandigheden en doelen.

Natuurlijk kunt u bij ons altijd terecht met eventuele vragen over het product.

De tijd die wij aan het advies en de bemiddeling moeten besteden is geheel afhankelijk van het soort product en uw persoonlijke omstandigheden. Naast de gesprekken moet u denken aan:

- het verzamelen van informatie
- het opmaken en opvragen van offertes
- het opstellen van een advies
- het bijhouden van het dossier
- overleggen met aanbieders

## **Wat verwachten wij van u?**

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie, samenlevingssituatie of veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie.

Dit is in uw eigen belang. Mocht bijvoorbeeld bij een schadegeval blijken dat u bij de totstandkoming van de verzekering niet de juiste gegevens heeft verstrekt of relevante gegevens heeft achtergehouden kan de verzekeraar op grond van de voorwaarden beslissen deze niet te vergoeden.

Tot slot vragen wij u alle stukken die u van ons of van de verzekeraar cq geldverstrekker ontvangt te controleren op juistheid, en eventuele onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

## **Onze relatie met aanbieders**

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten.

Er is geen financiële instelling, bank of verzekeringsmaatschappij die geheel of gedeeltelijk eigenaar is van ons kantoor.

(Wij geven op uw verzoek graag aan met welke banken en verzekeraars wij allemaal samenwerken.)

## **Betalingen Hypotheken en kredieten**

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker, dient u rechtstreeks te voldoen. De betaling wordt voldaan via automatisch incasso. Wij raden u aan de betaling tijdig te verrichten resp. te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

## **Verzekeringen**

Betalingen van verzekeringspremies, per maand, kwartaal, halfjaar en jaar, dient u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij te voldoen. Blijft de betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen.

## **Beloning**

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 hypotheke.

Ons kantoor werkt met productgerelateerde tarieven (provisie), waarmee u de kosten van onze dienstverlening betaalt

### **Product gerelateerd 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 hypotheek krediet). Ons kantoor ontvangt van de bank of verzekeraar een deel van de premie als productgerelateerd tarief. Bij hypotheke ontvangen wij een kostenvergoeding van de geldverstrekker die wordt ingehouden op uw hypotheekbedrag.

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.

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 behouden ons het recht voor bij afzegging van een hypotheek, pensioen en levensverzekeringsaanvraag in vergevorderd stadium (offertestadium) u de door ons gemaakte kosten in rekening te brengen.

### **Vergoeding aan ons kantoor bij een royement of terugboeking**

De kosten die Activa Financiële Planning retour moet betalen aan de verzekeringsmaatschappij worden aan de klant doorgefactureerd.

### **Informatie over onze beloning**

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 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 in bijlage 1

## **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 ons 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 aan diensten dat 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.

## **Wettelijke verplichtingen**

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12016279, voor het uitoefenen van ons bedrijf. De AFM houdt krachtens de wet, toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële adviseurs. De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens. Wij streven ernaar u goed en

zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

## **Klachten**

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. Uw klacht nemen wij uiterst serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op.

Alle klachten worden behandeld volgens een interne klachtenprocedure.

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 300.011046**

Ons kantoor heeft zich geconformeerd aan de bindendheid van de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid. U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.

Mocht u een klacht hebben over een gegeven advies door een erkend hypotheekadviseur kunt u schriftelijk een klacht sturen naar:

Geschillencommissie SEH  
Antwoordnummer 11126  
1000 PD Amsterdam

## **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.

## **Bereikbaarheid**

U kunt ons kantoor via tal van wegen bereiken.

**Apart Financiële Planning**  
**Schaepmanlaan 43**  
**4623 XV Bergen op Zoom**  
**Tel: 0622421558**  
**Website: [www.apartfinance.nl](http://www.apartfinance.nl)**  
**E-mail: [info@apartfinance.nl](mailto:info@apartfinance.nl)**