

## Dienstenwijzer en Dienstverleningsdocument Van der Fluit Assurantiën bv versie april 2012

Ons kantoor hecht aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Conform de Wet op het Financieel Toezicht bieden wij u diverse informatie voorafgaand aan het tot stand komen van een financiële overeenkomst en / of het aanschaffen van een financieel product. Het betreft naast informatie over het financiële product, ook een beschrijving van ons bedrijf en onze dienstverlening, alsmede de daarbij behorende kosten.

### Belangrijk

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document en verplicht u niet om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen 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 omtrent onze dienstverlening en/of onze beloning, leggen wij dit via een aparte overeenkomst tot dienstverlening schriftelijk met u vast.

### Waar kunt u ons vinden?

Van der Fluit Assurantiën bv  
's-Hertogenbosch:  
Postbus 2432  
5202 CK 's-Hertogenbosch  
Bezoekadres:  
Eindhovenlaan 9  
5224 VG 's-Hertogenbosch

Waalwijk:

Bezoekadres:  
Grotestraat 334  
5142 CD Waalwijk

### Hoe kunt u ons bereiken?

Tel.: 073-6211255 0416-333232  
Fax: 073-6215339 0416-330068  
E-mail: [info@vanderfluit.nl](mailto:info@vanderfluit.nl) [info@vanderfluit.nl](mailto:info@vanderfluit.nl)  
Website: [www.vanderfluit.nl](http://www.vanderfluit.nl) [www.vanderfluit.nl](http://www.vanderfluit.nl)

**KvK** Kamer Van Koophandel nr. 16033146  
**SEH** Stg. Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs;  
lidm. nrs. 1058 + 9920 + 15871  
**NVHP** Ned. Ver. v. Hypothecair Planners; lidm. nr. 692  
**FFP** Ver. Federatie Financieel Planners lidm. nr. 5899

### Toeziethouder AFM

De AFM houdt krachtens de wet, toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nr 12006354, te raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

### Aard van onze dienstverlening

Financiële dienstverlening vergt een integrale aanpak die uitgaat van uw specifieke situatie en rekening houdt met uw persoonlijke wensen.

Ons kantoor heeft de vereiste vergunningen en biedt u deskundige advisering en bemiddeling op het gebied van:

- Schadeverzekeringen / inkomensverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Pensioenen / oudedagsvoorzieningen
- Hypotheken / hypotheicaire planning
- Financiële plannen
- Spaar- en beleggingsrekeningen
- Employee benefits
- Financieringen

NB: in onze advisering betrekken wij in voorkomende situaties ook de mogelijkheid van bank spaar- en beleggingsproducten (SEW, BEW + Lijfrente Spaarrekening & -Beleggingsrecht).

### Adviesvrij en geen zeggenschap

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. 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 verzekeringsmaatschappijen en banken voeren. Hierbij werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

### Wat kunt u van ons verwachten?

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 contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte voor u op. U kunt dus via onze bemiddeling financiële producten aanschaffen.

### Nazorg

Nadat u een product heeft aangeschaft bieden wij nazorg, omvattende dat wij u informeren bij wezenlijke veranderingen in de door u afgesloten producten. Daarnaast zullen wij bij een evt. uitkering of claim, altijd trachten uw terechte argumenten zo duidelijk mogelijk over te brengen bij de maatschappij, zodat u dié uitkering krijgt, waar u recht op heeft. Veranderingen in uw situatie geeft u in principe altijd schriftelijk aan ons door. Daarmee geeft u ons de gelegenheid om te controleren of uw producten nog aansluiten bij o.a. uw wensen, doelstellingen en risicobereidheid. Voor sommige producten kunnen wij met u afspreken dat wij u zelf actief en / of periodiek benaderen voor een quick scan, indien wij dat voor u van belang achten.

### Bemiddelen en adviseren

Wij bemiddelen en adviseren zowel in eenvoudige als complexe producten. Eenvoudige producten zijn bijvoorbeeld de inboedel- en opstalverzekering. Bij complexe producten zoals b.v. levensverzekeringen, hypotheek en beleggingsrekeningen, wordt altijd het wettelijk adviestraject doorlopen.

### Wettelijk adviestraject bij complexe producten

Dit traject omvat in basis 6 fasen:

- 1. vrijblijvend 1<sup>e</sup> gesprek + verstrekken precontractuele informatie;** 1e inventarisatie huidige situatie en wensen; vaststellen wat we voor elkaar kunnen betekenen;
- 2. opdracht tot dienstverlening** in concept toesturen;
- 3. na akkoord: nadere inventarisatie** en verificatie van alle relevante en ontbrekende gegevens voor het verdere adviestraject + vastlegging in klantprofiel, w.o.: NAW, doelstelling, (toekomstig) inkomen/vermogen; kennis & ervaring; risico tolerantie /- bereidheid; bestaande voorzieningen;
- 4. analyseren** en prioriteren verzamelde gegevens;
- 5. passend advies** opstellen, -toelichten en -vastleggen;
- 6. bemiddeling** product en nazorg.

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

Om ons werk voor u nu en in toekomst goed te kunnen doen, vragen wij u ons tijdig en schriftelijk te informeren over alle zaken die in het kader van de door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen, van belang kunnen zijn. Denk daarbij aan gegevens c.q. wijzigingen in uw persoonlijke situatie zoals geboorte, overlijden, samenwonen, echtscheiding, huwelijk, verhuizing, inkomen, arbeidssituatie, (verwacht) vermogen, betalingsachterstanden, schulden, eerder beëindigde en/of lopende polissen, pensioengegevens, risicobereidheid, wensen etc.

## **Onze relatie met aanbieders:**

Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders (banken en verzekeraars) van financiële producten.

Wij behoren tot de groep van ongebonden bemiddelaars, wat betekent dat wij in vrijheid (m.a.w. zonder contractuele verplichting) de producten van een selectief aantal banken/verzekeraars kunnen en willen adviseren.

Wij geven op uw verzoek graag aan met welke banken en verzekeraars wij op enig moment nog meer samenwerken als hieronder genoemd.

## **Schade**

Op het gebied van schadeverzekeringen hebben wij een volmacht van één of meer maatschappij(en). Dit houdt in dat wij van deze maatschappij(en) de bevoegdheid hebben gekregen om in een aantal gevallen namens haar (hen) te handelen. Hierdoor zijn wij onder meer bevoegd om zelfstandig nieuwe verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen. Op ons briefpapier kunt u zien van welke verzekeraars wij een volmacht hebben.

## **Leven en hypotheek en overige complexe producten:**

De financiële producten in ons assortiment op het gebied van hypotheek en aanverwante woonlasten verzekeringen zijn voor een deel uitsluitend beschikbaar via een z.g.n. Service Provider. Wij werken samen met o.a. Finsys.

Met een selectief aantal geldverstrekkers hebben wij rechtstreekse aanstellingen:

Hypotheek: Abn Amro, Aegon, ASR, Reaal en Delta Lloyd;

Woonlastenverzekeraar: Cardif (a.o. en w.w.);

Levenverzekeraars: Reaal, Generali, Klaverblad, Aegon, ASR, Nat.Nederlanden, Delta Lloyd;

Inkomensverzekeraars: Amersfoortse, Goudse, Aegon, Reaal, ASR, Delta Lloyd en Allianz; Generali

Financieringen: Interbank;

Beleggingsrekeningen: NNEK en Brand New Day

## **Informatie over onze beloning**

U betaalt voor onze dienstverlening via de premie of via een declaratie (fee beloning) of een combinatie van beide.

### **Beloning op basis van provisie**

Met name bij schadeverzekeringen is onze beloning 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 gewerkte uren of via een standaard verrichtingen tarief. Daarnaast betaalt u voor het product zelf een premie, rente of inleg. U vindt onze actuele (standaard)tarieven in bijlage 1.

Voordat wij aan een opdracht voor een complex product beginnen, geven we u een indicatie van zowel de inhoud van de dienstverlening alsmede de kosten die hiermee gemoeid zijn.

Wij stellen u hiervan op de hoogte middels een schriftelijke (concept) opdracht tot dienstverlening. Na schriftelijk akkoord gaan wij graag voor u aan de slag. Zo weet u vooraf altijd wat u van ons mag verwachten en weten wij in welke vorm wij daarvoor beloofd gaan worden.

Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u vooraf op de hoogte van de financiële consequenties die dit voor u heeft.

### **Beloning op basis van declaratie én provisie.**

Wij kunnen er in onderling overleg ook voor kiezen dat onze beloning bestaat uit een combinatie van provisie én declaratie, al dan niet met onderlinge verrekening.

### **Intern beloningsbeleid medewerkers**

De beloning van onze medewerkers bestaat voor het grootste gedeelte uit een vast marktconform salaris. Buitendienst medewerkers kunnen daarnaast een variabele beloning ontvangen tot maximaal 22% van hun totale inkomen. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt in hoge mate de hoogte van beide salariscomponenten.

### **Klachtenprocedure**

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. Alle klachten worden behandeld volgens een interne klachtenprocedure. Wilt u nadere informatie over deze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen.

Komen wij er samen niet uit dan kunt u zich wenden tot het klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid):

Postbus 93257 2509 AG Den Haag

[info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl) [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.003513

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

### **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.

### **Betalingen van hypotheek en kredieten**

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten (hypotheek)krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen, normaliter via automatische incasso. Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten resp. zorg te dragen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker en notering bij BKR.

### **Betalingen van verzekeringen**

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) kunt u via ons kantoor doen d.m.v. automatische incasso of acceptgiro, of rechtstreeks aan de maatschappij. Per polis zullen wij daarover afspraken met u maken. Als u de premies via ons betaald, heeft u direct aan uw betalingsverplichting tegenover de verzekeraar voldaan. De verzekeringsdekking blijft dus altijd ongewijzigd van kracht.

Blijft betaling (aan ons) uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

#### **Algemene Leveringsvoorwaarden financiële dienstverlening**

Op financiële dienstverlening van Van der Fluit Assurantiën bv zijn Algemene Voorwaarden van toepassing. Deze kunnen op onze website worden geraadpleegd en worden op verzoek toegezonden.

### **BIJLAGE VOOR IMPACTVOLLE EN COMPLEXE PRODUCTEN, versie april 2012**

#### **Aanvullende beloningsinformatie**

Onze dienstverlening bestaat uit advies en bemiddeling. De wetgever verplicht ons de beloning (omzet) die wij ontvangen voor bepaalde financiële producten, aan u te melden.

#### **Bandbreedtes tarieven**

Via deze bijlage van het dienstverleningsdocument, informeren wij u voor de betreffende producten over de bandbreedte waarbinnen de minimale en maximale hoogte van de beloning in principe valt. Als wij diensten verlenen op basis van declaratie (fee) dan treft u onderstaand onze uurtarieven aan, evenals onze "standaard" tarieven voor veel voorkomende diensten.

De daadwerkelijke hoogte van de beloning is afhankelijk van het financiële product dat u afsluit in combinatie met het aantal (verwachte) uren die wij aan de dienst hebben besteed of verwachten te besteden. Uitgangspunt is een redelijke vergoeding voor de inspanning die wij voor u verrichten voor het doorlopen van het wettelijk adviestraject en de bemiddeling.

Wij informeren u schriftelijk, uiterlijk vóór het afsluiten van het betreffende financiële product, over het nominale bedrag van deze beloning. Indien dit bedrag niet valt binnen de door ons in deze bijlage opgegeven bandbreedte, dan zullen wij u hier vooraf op wijzen en de afwijking toelichten

#### **Tariefsoorten**

Ons kantoor werkt met de volgende tariefsoorten, waarmee u de kosten van onze dienstverlening betaalt:

- Standaardtarief (vaste beloning / "fixed fee")
- Uurtarief
- Product gerelateerd tarief (provisie)
- Combinatie van bovenstaande tariefsoorten

#### **Standaardtarief**

U betaalt voor een groot deel van onze dienstverlening vaste bedragen op factuurbasis. Bij hypotheek en financieringen is de vergoeding onderdeel van de financieringsopzet en is de beloning voor advies en bemiddeling fiscaal aftrekbaar voor zover de (hypothecaire) lening betrekking heeft op de EigenWoningSchuld.

Betaling op fee basis heeft voor u veel voordelen. U betaalt namelijk lagere (netto) premies, krijgt korting op afsluitprovisie en soms ook op rentetarieven. Daarnaast weet u zeker dat wij 100% voor u werken. Daar betaalt u ons voor.

#### **Uurtarief**

Beloning op uurbasis is een andere beloningsmogelijkheid.

#### **BTW**

Genoemde fee bedragen zijn exclusief BTW. Indien wij echter een advies uitbrengen in het kader van advies en bemiddeling, is géén BTW verschuldigd. Daarbij gaat het om het oogmerkvereiste" bemiddeling, zoals meestal het geval zal zijn.

#### **Product gerelateerd tarief (provisie)**

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 product gerelateerd tarief (provisie). Deze vergoeding is afhankelijk van type product, premiebedrag of koopsom en looptijd. Deze optie provisiebeloning is gebruikelijk als u een vergoeding ineens niet kunt of wilt betalen.

Zodra duidelijk is welk product u via ons kantoor gaat afsluiten, dus voordat u de offerte definitief ondertekent, maken wij de totale provisie vergoeding aan u bekend. Veelal staat deze vergoeding vermeld in de offerte.

Wij ontvangen na het bemiddelen van een complex financieel product op provisiebasis 50% van de genoemde bedragen als afsluitprovisie (AP). De resterende 50% ontvangen wij als doorlopende provisie (DP) gedurende de looptijd van de overeenkomst [of gedurende de eerste 10 jaar van de looptijd van de overeenkomst]. Dit gaat vaak om geringe maandelijkse bedragen met voor ons in verhouding grote administratieve rompslomp.

Indien de overeenkomst tijdens de eerste vijf jaar wordt beëindigd, moeten wij een evenredig deel van dit bedrag aan afsluitprovisie terugbetalen aan de verzekeraar / geldverstrekker (zgn. "charge back" risico). Daarnaast stopt de betaling van de doorlopende provisie bij voortijdige beëindiging.

#### **Retourprovisie**

Terugbetaling van de nog niet verdiende afsluitprovisie is vaak niet van toepassing in geval van overlijden of in geval van verkoop van de woning waarop de geldlening betrekking heeft. Indien een overeenkomst binnen vijf jaar na het tot stand komen daarvan, door u wordt beëindigd, kunnen wij u een redelijke vergoeding in rekening brengen voor de geleverde inspanning in het kader van het doorlopen wettelijk adviestraject en de daaropvolgende bemiddelingsdienst. Dit met een maximum van 50% van de voorafgaand aan het afsluiten van het product aan u bekend gemaakte en overeengekomen beloning.

NB: Bij 100% feebeloning is per definitie nooit sprake van retourprovisie

#### **Afbreken wettelijk adviestraject**

Op basis van een getekende opdracht tot dienstverlening gaan wij graag samen met u het wettelijk adviestraject doorlopen om zo te komen tot een passend advies met bijbehorend bemiddelingstraject. Voorafgaand aan de opdracht zullen wij een eerste inschatting maken inzake haalbaarheid en wensen. Soms is eerst een nadere inventarisatie nodig om de haalbaarheid te kunnen inschatten of vast te stellen.

In voorkomend geval en afhankelijk van de aard en omvang van de te verwachte werkzaamheden, zullen wij in de opdracht tot dienstverlening vooraf met u een redelijke vergoeding daarvoor afspreken.

Het adviestraject kent een aantal stappen. Mocht u tijdens het adviestraject op enig moment en om wat voor reden dan ook, besluiten om niet verder te gaan, dan zullen wij u op basis van de gewerkte uren en ons standaard uurtarief een declaratie sturen. Dit betreft uitsluitend een vergoeding voor de door ons inmiddels voor u verrichte werkzaamheden op basis van onze urenadministratie. Na betaling is de opdracht tot dienstverlening beëindigd.

#### **Tot slot**

Uiteraard gaan wij er vanuit dat een advies- en bemiddelingsstraject op een constructieve en plezierige manier samen doorlopen wordt. Mocht er ooit iets zijn dat u niet begrijpt, heeft u vragen of zit u iets dwars, dan waarderen wij het als u dat zo snel mogelijk aan ons kenbaar maakt. Misschien heeft u gelijk, misschien kunnen wij het u uitleggen. In ieder geval draagt open en eerlijke communicatie altijd bij aan een beter eindresultaat. Zo zien wij graag de relatie met u!

Dienst	(Standaard)tarief
Hypotheekadvies en bemiddeling bij een geldverstrekker ("zero hypotheek")  <i>Uw voordeel: netto tarieven en korting op afsluitprovisie !</i>	1% van de hoofdsom met een minimum van EUR 3.000,- en een maximum van EUR 5.000,-.  NB: bij een aanvraag via een Service Provider (SP) worden de netto kosten van de SP 1:1 doorberekend
Opslag ondernemers	+ EUR 500,-
Tweede hypotheek, verhoging of wijziging binnen de hyp.inschrijving	Minimaal EUR 1.500,-
Basis Financiële Planning:  -invoer basisgegevens in Omniplan planningssoftware - mondelinge bespreking invoer en resultaat	Particulier: EUR 1.000,- Ondernemer: EUR 1.500,-
Uitgebreide Planning: Als boven met rapportage	Meerprijs EUR 600,-
Overlijdensrisico verzekering:  -Invoer basisgegevens in thema planningssoftware; mondelinge bespreking invoer, resultaat en advies; -premieberekening bij 3-5 concurrerende maatschappijen; - aanvraag en afhandeling	Mogelijkheid 1: Provisiebeloning: Maximaal 170% AP van de bruto jaarpremie (looptijd min 15 jr) + 5% DP/jaar  Mogelijkheid 2: Fee beloning U betaalt 100% van de bruto jaarpremie met een minimum van EUR 750,- en een maximum van EUR 1.050,- ; 0% DP over de vervolgpremie.
Woonlastenverzekering  -invoer basisgegevens in thema planningssoftware; - mondelinge bespreking invoer, resultaat en advies; -premieberekening bij 2-3 maatschappijen; - aanvraag en afhandeling  <i>Uw voordeel bij fee beloning: lagere (netto) maandpremie!</i>	Mogelijkheid 1: Provisiebeloning: 25% van de bruto koopsom met een minimum van EUR 750,-; en/of 25% provisie over de bruto (vervolg)premie  Mogelijkheid 2: Fee beloning: U betaalt 30% van de netto koopsom met een minimum van EUR 750,- en een maximum van EUR 1.050,-; 0% DP over de vervolgpremie.
Doorlopend Krediet of PL - Thema planning DK/PL:  - Bemiddeling krediet: Indien nodig keuze optie - kwijtschelding bij overlijden; -aparte dekking bij a.o.!	-Adviesfee EUR 750,-;  -Doorlopende provisie beloning binnen de bandbreedte 1,3-2,3 o/oo over uitstaand saldo/mnd

Beroeps Arbeidsongeschiktheids Verzekeringen Dienst	Doorlopende provisie: 15 - 20% van de jaarlijkse premie
Gouden Handdruk of expirerend lijfrente / pensioenkapitaal: -invoer basisgegevens in thema planningssoftware; - mondelinge bespreking invoer, resultaat en advies; -offerteaanvraag bij 3-5 maatschappijen; - aanvraag en afhandeling	Mogelijkheid 1: Provisiebeloning: 1,5% van de hoofdsom met een minimum van EUR 750,-  Mogelijkheid 2: Fee beloning: 1% van de hoofdsom met een minimum van EUR 750,-; <i>Uw voordeel: netto tarieven en hogere uitkering!</i>
Koopsom uitgestelde lijfrente	Mogelijkheid 1: Provisiebeloning: 7% van de hoofdsom met een minimum van EUR 750,- Mogelijkheid 2: Fee beloning: Uurtarief met een minimum van EUR 750,-; <i>Uw voordeel: netto tarieven en hogere uitkering!</i>
Premiebetalende levensverzekering	Mogelijkheid 1: Provisiebeloning: Premie x Duur x 5% conform adviesmatch, Mogelijkheid 2: Feebeloning: o.b.v. declaratie <i>Uw voordeel: netto tarieven en hogere uitkering!</i>
Collectieve pensioenregelingen	Tarief op offertebasis na 1 <sup>e</sup> vrijblijvende inventarisatie, keuzemogelijkheid: 1)provisie bandbreedte Afsluitprovisie : 0 - 10% Doorl. Provisie : 0 - 10% 2)o.b.v. declaratie
Verzuimverzekeringen	Doorlopende provisie: 6 -12% van de jaarlijkse premie.
<u>Uurtarief (fee)</u>	- financieel adviseur € 150,- / uur
Indien wij met u afspreken op uurtarief te gaan werken:	NB: Voorafgaand aan het adviestraject spreken wij met u af, indien mogelijk, het verwachte aantal uren dat wij in rekening zullen brengen voor onze dienstverlening.