

Dienstverleningsdocument

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document. U bent op generlei wijze verplicht om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om bepaalde overeenkomsten met betrekking tot een financieel product te sluiten

In dit Dienstverleningsdocument geven wij een beschrijving van onze dienstverlening en werkwijze, waarin u als klant centraal staat.

Hieronder leest u precies hoe onze dienstverlening is opgebouwd en welke acties wij ondernemen om uw financiële belangen zo goed mogelijk te behartigen. Dit document geeft u een helder beeld van wat u van ons mag verwachten, maar ook wat wij van u verwachten.

Ons kantoor

Als algemeen assurantieadvieskantoor is Adviesbureau Joop van der Leur u van dienst op het terrein van financiële dienstverlening. Dat betekent dat wij ons inspannen om het afsluiten van verzekeringen, financieringen, pensioen, hypotheek en overige financiële voorzieningen zo goed en accuraat mogelijk te verzorgen. Al onze activiteiten zijn erop gericht een duurzame relatie met u te onderhouden en uw belangen optimaal te behartigen.

Adviesbureau Joop van der Leur kan u (financiële) producten aanbieden die aansluiten bij uw wensen en mogelijkheden. Uit het brede aanbod in de markt zoeken wij een voor u passende oplossing, waarbij niet het aanbod de leidraad is, maar uw wens. Wij communiceren vooraf open over onze service en de kosten, zodat u altijd weet waar u aan toe bent.

Kantoorgegevens

Adviesbureau Joop van der Leur v.o.f., Carbasiusstraat 42, 1447 PH Purmerend
Telefoon: 0299-461600
Fax : 0299-683690
E-mail : joop@joopvanderleur.nl
Internet : www.joopvanderleur.nl

Het kantoor is geopend van maandag t/m vrijdag 09.00 uur tot 17.00 uur en na telefonische afspraak op andere tijden. Buiten kantoor tijd draait er een antwoordapparaat, waarop u een boodschap achter kunt laten, u wordt dan zo spoedig als mogelijk is door ons teruggebeld.

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn: AFM, OvFD, Kifid, KvK (en SEH).

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM (www.afm.nl) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12009628. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min.).

OvFD

De Organisatie van Financiële Dienstverleners (OvFD) is een brancheorganisatie. De OvFD geeft onder andere over de volle breedte van de financiële dienstverlening invulling aan het onderwerp belangenbehartiging voor het intermediair in de financiële dienstverlening.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.006202.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 37086180.

Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

Hypotheekadvisering is een vak dat hoge eisen stelt aan deskundigheid, verantwoordelijkheidsgevoel en (sociale) vaardigheden van de adviseur. Er worden immers adviezen gegeven die een grote impact hebben op het leven van de klant. Om deze kwaliteit te waarborgen, stelt de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH) jaarlijks een PE-programma samen waarmee de adviseur zich kwalificeert als Erkend Hypotheekadviseur.

Om de kwaliteit van hypotheekadvies en bemiddeling te kunnen blijven waarborgen zijn wij een samenwerkingsverband aangegaan met G&O Hypotheken te Wervershoof (www.gno-hypotheken.nl). Zij ontvangen van ons leads en nemen de werkzaamheden van ons over. De vergoeding die wij eventueel hiervoor ontvangen levert voor u geen verhoogde factuur op.

Onze dienstverlening

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren over en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft of kunt krijgen en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden. Bemiddeling houdt in dat wij u onder meer begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op.

Nazorg

Na het afsluiten van het product mag u van ons ook de (beperkte) nazorg op dit product verwachten. Onder nazorg wordt met name bedoeld: Algemeen: product en inhoudelijke wijzigingen worden door de verzekeringsmaatschappijen gecommuniceerd. Mocht er sprake zijn van impactvolle wijzigingen (bijvoorbeeld wijzigingen in de fiscale wetgeving die tot gevolg hebben dat bepaalde premies niet langer geheel of gedeeltelijk in mindering gebracht mogen worden op het belastbaar inkomen) dan zullen wij hierover contact met u opnemen.

Nazorg bij schadeverzekeringen en niet aan hypotheek gekoppelde financiële producten houdt in: het verwerken van adreswijziging, wijziging i.v.m. persoonlijke omstandigheden (trouwen, overlijden, scheiden, gezinsuitbreiding etc.) en hulp bij afhandeling van schade. Nazorg bij hypotheek en hieraan gekoppelde financiële producten houdt in: hulp bij facturen en nota's t.b.v. bouwdepot en op verzoek informatie over de rentestand van de lopende hypotheek.

Niet onder nazorg valt: bijvoorbeeld oversluiten of wijzigen hypotheek, ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid.

Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen.

Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een lange 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 en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheek.

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 te bemiddelen in kredieten.

(Bank)sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. U kunt geld storten op een spaarrekening of banksparen voor het opbouwen van vermogen, bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van een ouderdomsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij beoordelen graag met u of (bank)sparen, geschikt is voor u. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in spaarproducten.

Onze relatie met aanbieders

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

Wij behoren tot de groep van ongebonden en onpartijdige bemiddelaars. Wij baseren ons advies op een toereikend aantal op de markt verkrijgbare, vergelijkbare financiële producten. Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeraar, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Ons kantoor bemiddelt niet zonder voorafgaand persoonlijk advies (z.g. execution only).

Hoe zit het met onze beloning

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, kantoorkosten en investeringen, opleidingen, vergunningen en (verplichte) lidmaatschappen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kunnen op verschillende wijzen worden voldaan.

Onze (ingehuurde) medewerkers worden grotendeels beloond op basis van een vaste, marktconforme vergoeding. Wij sturen aan op integer, zorgvuldig en klantgericht handelen waarbij de focus ligt op de belangen van de klant en onze onderneming op lange termijn.

Schadeverzekeringen en (bank)sparen

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen en (bank)sparen kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie die u betaalt, bij (bank)sparen is het een percentage van het uitstaande saldo.

Wij brengen u nooit zonder (schriftelijke) afspraken voorafgaand aan onze dienstverlening, separaat van de premie of de vergoeding die u aan de bank of verzekeraar betaalt, rechtstreeks een bedrag in rekening. Daarvoor is het noodzakelijk dat wij hierover vooraf afspraken met u maken over de hoogte en de wijze van de honorering van onze dienstverlening.

Consumptief krediet

Wij mogen van de wet voor het bemiddelen in kredieten uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening.

Vergoeding op basis van provisie

Schadeverzekeringen

Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

Consumptief krediet

Als u de rente hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks aan ons een bedrag moet betalen, dan informeren wij u hierover vooraf.

Vergoeding op basis van vast tarief

Hypotheek, Vermogensopbouw en afdekken risico's

In verband met de recente wettelijke maatregelen en wijzigingen op het gebied van beloning, zal er met u, in de loop van het eerste gesprek voorafgaand aan het vervolgtraject en het eventuele tot stand komen van het financiële product (advisering en bemiddeling), een afspraak worden gemaakt over de vergoeding. Zie ook de bijlage.

Wij vragen ook iets van u

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben, vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten en historie, dat u ons volledig en regelmatig informeert. Onder andere over uw persoonlijke en financiële situatie. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Over impactvolle wijzigingen in de productvoorwaarden wordt u door de (verzekerings-) maatschappij en/of geldverstrekker geïnformeerd.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u toezenden.

Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zonodig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

Persoonsgegevens

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. De verwerking van persoonsgegevens heeft ons kantoor aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP), meldingsnummer: m1095371.

Als u een klacht heeft

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan ons kantoor. Dit dient schriftelijk of per e-mail binnen één maand na het ontstaan van de klacht te gebeuren. U krijgt van ons een ontvangstbevestiging waarin wordt aangegeven op welke termijn u van ons bericht kan ontvangen. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

Daarna eventueel naar het Klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

U kunt zich hiervoor wenden tot:
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag,
Telefoon: 0900-3552248 (10 ct/min.)
E-mail: info@kifid.nl
Internet: www.kifid.nl

Wij doen meer voor u

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

Bijlage Indicatie van de hoogte van onze beloning op het gebied van hypotheeken, Vermogensopbouw en afdekking risico's

Onze dienstverlening bestaat uit advies en/of bemiddeling. Deze bijlage is bestemd en bedoeld om u in een zo vroeg mogelijk stadium inzicht te verschaffen in de tarieven van onze dienstverlening. Dit overzicht is niet bedoeld als een onherroepelijk aanbod.

Vergoeding op basis van vast tarief**Tabel 1 vergoeding aan ons kantoor bij een maandelijks premiebetaling of maandlasten**

Product	Minimumvergoeding	Maximumvergoeding
Risicoverzekering	€ 250	€ 400
Levensverzekering	€ 250	€ 400
Lijfrente	€ 250	€ 400
Arbeidsongeschiktheidverzekering (zelfst.)	€ 250	€ 400
Uitvaartverzekering (kapitaal)	€ 50	€ 100
Banksparproduct	€ 50	€ 100

Tabel 2 vergoeding aan ons kantoor bij een koopsombetaling

Product	Minimumvergoeding	Maximumvergoeding
Risicoverzekering	€ 250	€ 400
Levensverzekering	€ 250	€ 400
Lijfrente	€ 250	€ 400
Arbeidsongeschiktheidverzekering (zelfst.)	€ 250	€ 400
Uitvaartverzekering (kapitaal)	€ 50	€ 100
Banksparproduct	€ 50	€ 100

Tabel 3 vergoeding aan ons kantoor bij een hypotheecair krediet

Hypotheeksoort	Particulieren gemiddeld	Zelfstandig ondernemers gemiddeld
Geen onderscheid in soort hypotheek	€ 2.500	€ 3.000

Vergoeding op basis van uurtarief

Wij werken in principe alleen met vaste tarieven en niet met uurtarieven.

Ons uurtarief bedraagt €75,00