

## DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

### Introductie

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

### Kerngegevens

De kerngegevens van ons kantoor treft u aan in de bijlage bij dit document. 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).

### Onze gebruikelijke dienstverlening

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen zijn wij onze klanten op het gebied van pensioenen, hypotheek en verzekeringen als volgt van dienst.

- Wij inventariseren de wensen en mogelijkheden van onze klant;
- Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs de klant deze wensen kan realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen;
- Wij verzorgen de contacten tussen de klant en de financiële instelling waarbij deze overweegt een financieel product te kopen.
- Wij begeleiden de klant na aanschaf van het door hem gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij onze klanten bij wanneer zij veranderingen willen aanbrengen in dit product. Bij verzekeringen kan het gebeuren dat u een beroep moet doen op de verzekering. Bijvoorbeeld ingeval van overlijden. Ook in die situaties proberen wij onze klanten zo goed mogelijk bij te staan in de contacten met de betreffende financiële instelling.

### Hoe worden wij beloond?

Als kantoor maken wij kosten. Onze inkomsten kunnen bestaan uit een vergoeding van de kosten die wij van financiële instellingen ontvangen waar u met onze begeleiding een financieel product aanschafft. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'provisie'. De financiële instelling zal deze kosten bijna altijd verwerken in de prijs van het financiële product.

Het is ook mogelijk dat wij met u afspreken dat u onze kosten rechtstreeks betaalt. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'declaratie'. In de meeste gevallen zal het tot gevolg hebben dat de prijs van het financiële product dat u aanschafft lager wordt. Bijvoorbeeld doordat de premie of rente lager wordt. Ook combinaties van deze vergoedingen zijn binnen ons kantoor mogelijk.

Aan het begin van onze werkzaamheden zullen wij met u overleggen en u, indien u dat wenst, adviseren welk beloningssysteem voor uw situatie passend is.

### U ziet exact wat onze kosten zijn

Of wij nu door de financiële instelling beloond worden of door u rechtstreeks, in beide gevallen ziet u exact wat onze beloning is voordat u definitief besluit een financieel product via onze bemiddeling aan te schaffen. Dit inzicht kunnen wij echter pas geven wanneer wij exact weten welk product u uiteindelijk gaat aanschaffen. Op dit moment kunnen wij u wel globaal aangeven wat gemiddeld genomen de kosten van onze dienstverlening is. In de tabel laten wij als voorbeeld een aantal diensten zien. Hierbij geven wij aan hoeveel uur wij gemiddeld besteden aan de advisering en begeleiding van een dergelijke dienst.

<b>Product/type klant</b>	<b>Aard van onze dienst</b>	<b>Reikwijdte</b>	<b>Indicatie aantal uren</b>	<b>Vergoeding uitsluitend via aanbieder</b>	<b>Vergoeding uitsluitend via cliënt</b>
hypothek alleenstaande	adviesing bemiddeling nazorg	1-4 aanbieders	Minimaal 15 uren maximaal 30 uren	minimaal € 500,00 maximaal € 4500,00	minimaal € 1012,50 maximaal € 3750,00
hypothek samenwonende	adviesing bemiddeling nazorg	1-4 aanbieders	Minimaal 15 uren maximaal 30 uren	minimaal € 500,00 maximaal € 4500,00	minimaal € 1012,50 maximaal € 3750,00
hypothek ondernemer	adviesing bemiddeling nazorg	1-4 aanbieders	Minimaal 15 uren maximaal 30 uren	minimaal € 500,00 maximaal € 4500,00	minimaal € 1012,50 maximaal € 3750,00
oudedagsvoorziening particulier	adviesing bemiddeling nazorg	1-4 aanbieders	Minimaal 8 uren maximaal 30 uren	minimaal € 500,00 maximaal € 4500,00	minimaal € 540,00 maximaal € 3750,00
oudedagsvoorziening ondernemer	adviesing bemiddeling nazorg	1-3 aanbieders	Minimaal 12 uren maximaal 30 uren	minimaal € 500,00 maximaal € 4500,00	minimaal € 810,00 maximaal € 3750,00
fiscaal gefaciliteerde bankspaarproducten	adviesing bemiddeling nazorg	1-3 aanbieders	Minimaal 2 uren maximaal 30 uren	Minimaal € 50,00 Maximaal € 4500,00	Minimaal € 250,00 Maximaal € 3750,00
overige complexe financiële producten	adviesing bemiddeling nazorg	1-4 aanbieders	Minimaal 4 uren maximaal 30 uren	minimaal € 500,00 maximaal € 4500,00	minimaal € 270,00 maximaal € 3750,00

### Hoe leest u deze tabel?

In de eerste kolom staan een aantal veel voorkomende producten waarover wij regelmatig adviseren en type klanten die wij van dienst mogen zijn.

In de derde kolom geven wij aan van hoeveel financiële instellingen wij gebruikelijk de producten analyseren voordat wij u daaruit een advies geven.

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.

In de zesde kolom treft u de gemiddelde vergoeding van onze kosten aan indien wij al onze kosten rechtstreeks aan u in rekening zouden brengen. Wij hanteren voor het werken op basis van een vergoeding uitsluitend aan klanten een uurtarief variërend van minimaal € 67,50 tot maximaal € 125,00 per uur (inclusief BTW). Ook deze tarieven worden voorafgaand aan het adviestraject met u afgesproken.

### **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. Daarnaast zullen wij u vooraf informeren of over de door ons in rekening te brengen kosten Omzetbelasting (BTW) verschuldigd is.

### **Vragen?**

Wij hopen u met deze informatie van dienst te zijn. Hebt u nog vragen? Bel of mail ons.

Bijlage:

## Dienstenwijzer

### Informatie over onze dienstverlening

Op grond van de Wet financieel toezicht zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken.

Onze gegevens luiden:

#### **Rob Dijkers Financieel Specialist**

ook handelend onder de naam: Dijkers Management en Advies en Rob Dijkers Hypotheken & Pensioenen  
Het Hooghuis 9  
7608 LN Almelo

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

Via de telefoon: 0546 – 473 474  
Via de fax: 0546 – 473 496  
Via e-mail: [info@robdijkers.nl](mailto:info@robdijkers.nl)  
Via internet: [www.robdijkers.nl](http://www.robdijkers.nl)

Buiten kantooruren kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan zo snel mogelijk teruggebeld. Voor dringende gevallen kunt u ons bereiken op: 06-13674033

### Registratie AFM

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer: 12004568

### Aard van dienstverlening

Ons kantoor heeft de vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypotheken
- Betalen en sparen
- Consumptief krediet

In onze advisering betrekken wij alleen na uitdrukkelijke schriftelijke bevestiging door ons kantoor, in voorkomende situaties de mogelijkheid van Spaarrekening Eigen Woning, Beleggingsrecht Eigen Woning, Lijfrentespaarrekening, Lijfrentebeleggingsrecht

### Klachten

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID), waarbij ons kantoor is aangesloten. **Ons aansluitnummer: 300.002031.** Het Klachteninstituut zal uw klacht verder in behandeling nemen.

De adresgegevens van het Klachteninstituut zijn:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
telefoon: 0900-3552248  
e-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

### Adviesvrij

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.

### Geen zeggenschap

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

### Wijze van beloning

De kosten van onze werkzaamheden worden gefinancierd door de bank of verzekeraar

waarmee wij u in contact brengen. Indien wij u rechtstreeks, dat wil zeggen buiten de deur u te betalen premie, kosten in rekening brengen, informeren wij u hierover vooraf.

Almelo, juli 2009.