

# **DIENSTVERLENINGSDOCUMENT**

U overweegt om gebruik te gaan maken van de kennis en dienstverlening van ons kantoor. Aangezien wij een duurzame vertrouwensrelatie met onze cliënten belangrijk vinden, informeren wij u graag over onze dienstverlening. Dit doen wij aan de hand van dit dienstverleningdocument.

### **Kerngegevens**

De kerngegevens van ons kantoor treft u aan op de achterkant van het eerste blad. Op dit blad, 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 dienstverlening**

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden.

Onze dienstverlening zie er als volgt uit:

1. Oriënteren.
2. Inventariseren.
3. Analyseren.
4. Adviseren.
5. Bemiddelen.
6. Onderhoud.

#### **Oriënteren**

Als u een afspraak met ons maakt, dan beginnen wij met een oriëntatiegesprek. Dit gesprek is geheel vrijblijvend en is bedoeld om samen met u na te gaan wat wij voor u kunnen betekenen. In het gesprek leggen wij onze werkwijze uit en melden u de kosten van onze dienstverlening.

#### **Inventariseren**

Alvorens wij overgaan tot het geven van een advies zullen wij uw wensen, persoonlijke en financiële situatie vaststellen. Hiervoor vragen wij uw medewerking door een aantal vragen te beantwoorden. Ook zullen wij u vragen om bepaalde documenten ter beschikking te stellen.

#### **Analyseren**

Nadat wij ons een goed beeld hebben gevormd van uw wensen, persoonlijke en financiële situatie, gaan wij deze gegevens analyseren en prioriteren. Zodoende wordt duidelijk waar uw risico's liggen. Dit vormt het uitgangspunt voor het advies dat wij aan u zullen uitbrengen.

### Adviseren

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 daarin te bemiddelen;

### Bemiddelen

Wij verzorgen de contacten tussen de klant en de financiële instelling waarbij deze overweegt een financieel product te kopen.

### Onderhoud

Wij begeleiden de klant na aanschaf van het door hem gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van vragen over het betreffende product. Ook staan wij onze klanten bij wanneer zij veranderingen willen aanbrengen in dit product

### **Hoe worden wij beloond?**

Als kantoor maken wij kosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, automatisering, opleidingen en vergunningen.

De meeste diensten berekenen wij op basis van een vast tarief. De hoogte van het uiteindelijke tarief is afhankelijk van de exacte inhoud van het dienstenpakket dat u van ons afneemt. De hierover gemaakte afspraken worden vastgelegd in een opdrachtbevestiging.

Voor het onderhoud van hypotheeken, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en uitvaartverzekeringen hanteren wij een abonnement, naast het afsluit-tarief.

De tarieven zijn vrij van BTW voor zover de dienstverlening leidt tot de totstandkoming van één of meerdere producten (bemiddeling). Indien dit niet het geval is, brengen wij BTW in rekening over onze advieskosten. Dit zijn wij wettelijk verplicht.

De wetgever verplicht ons de beloning aan u te vermelden. Via dit dienstverleningsdocument informeren wij u over de bandbreedte waarbinnen de minimale en maximale hoogte van de beloning valt.

Product	Indicatie aantal uren	Minimum vergoeding	Maximum Vergoeding
Afsluiten Hypotheek (incl. gekoppelde bijverbanden) in combinatie met onderhoud Hypotheek (incl. gekoppelde bijverbanden)	Minimaal 10 uur Maximaal 40 uur  € 12,50 per maand	€ 1.000	€ 3.500
Oudedagsvoorziening	Minimaal 5 uur Maximaal 25 uur	€ 500	€ 2.500
Fiscaal gefaciliteerde Bankspaarproducten	Minimaal 5 uur Maximaal 25 uur	€ 500	€ 2.500
Uitvaartverzekering	Afsluiten € 100 Onderhoud € 15 per jaar		
Woonlasten-beschermer	Minimaal 5 uur Maximaal 15 uur	€ 500	€ 1.500
Afsluiten Arbeidsongeschiktheidsverzekering in combinatie met onderhoud Arbeidsongeschiktheids-Verzekering	Minimaal 7,5 uur Maximaal 25 uur  € 20 per maand	€ 750	€ 2.500
Collectief Pensioen in combinatie met onderhoud	Minimaal 10 uur Maximaal 30 uur  € 250 per jaar vast. € 50 per deelnemer	€ 1.000	€ 2.500
Overige financiële producten	Minimaal 5 uur Maximaal 25 uur	€ 500	€ 2.500

### **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 u ons, afhankelijk van actualiteiten, regelmatig te informeren. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. 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 wanneer 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 maken op een bepaald risico omdat wij dachten 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.

#### *Informatie doornemen*

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden. 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 zonedig 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.

**Kosten bij annulering opdracht**

Indien u de opdracht annuleert, dan berekenen wij de tot dat moment bestede uren, uitgaande van een gemiddeld uurtarief van € 100.

Hier geldt een minimum van € 250. Over de berekende prijs is 21% BTW verschuldigd aangezien er geen sprake is van bemiddeling in één of meerdere financiële producten.

**Voor ontvangen:**

**d.d.**                      **te**

Herland Assurantie Adviseurs BV

Klant

Handtekening:

Handtekening: