

## 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, Adfiz, 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.).

#### **Adfiz**

Ons kantoor is lid van de Adfiz (Adviseurs in Financiële Zekerheid). Adfiz is de grootste branchevereniging voor onafhankelijke financiële intermediairs in Nederland. De bij Adfiz aangesloten leden zijn professioneel, deskundig, onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders.

#### **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 Erkenningregeling 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 Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH) jaarlijks een PE-programma samen waarmee de met ons op freelance basis samenwerkende adviseur zich kwalificeert als Erkend Hypotheekadviseur.

### 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. 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. Indien er sprake is van impactvolle wijzigingen dan zullen wij hierover contact met u opnemen.

Bij schadeverzekeringen en niet aan hypotheek gekoppelde financiële producten; adreswijziging, wijziging i.v.m. persoonlijke omstandigheden en hulp bij afhandeling van schade.

Bij hypotheek en hieraan gekoppelde financiële producten; hulp bij facturen en nota's t.b.v. bouwdepot en op verzoek informatie over de rentestand van de lopende hypotheek.

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 oudedagsvoorziening 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 en (bank)sparen**

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.

#### **Levensverzekeringen en hypotheek**

De vergoeding die wij van banken of verzekeraars ontvangen voor onze dienstverlening met betrekking tot levensverzekeringen, hypotheek en fiscaal bankspaarrekeningen voldoet aan de volgende eisen:

- De vergoeding komt de kwaliteit van onze dienstverlening aan u ten goede;
- De vergoeding doet geen afbreuk aan onze verplichting om ons in te zetten voor uw belangen op financieel gebied; en
- De vergoeding die wij ontvangen is transparant.

Wij kunnen van financiële instellingen waar uw financieel product is afgesloten een provisievergoeding ontvangen die onderdeel vormt van de prijs van het product. Bij levensverzekeringen is dat de premie, bij hypotheek is dit een onderdeel van de afsluitprovisie. Als u de premie of de afsluitprovisie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt. Deze vorm van provisievergoeding wordt in verband met wettelijke maatregelen nagenoeg niet meer gehanteerd.

Indien wij de vergoeding via de financiële instelling ontvangen, dan is de hoogte van de vergoeding die wij uiteindelijk ontvangen een vast percentage van het verzekerd bedrag, het uitstaande kapitaal of het geleende hypotheekbedrag en verschilt over het algemeen per product en per financiële instelling. Ook de looptijd van het product, alsmede het feit of u premie gedurende de looptijd van het product betaalt of in eens bij het afsluiten (koopsom) heeft invloed op de hoogte van onze vergoeding die wij van de financiële instelling ontvangen.

De daadwerkelijke hoogte van de provisie is afhankelijk van het financiële product dat u afsluit en van de aanbieder. Wij informeren u, uiterlijk vóór het afsluiten van het financiële product, schriftelijk over het exacte nominale bedrag van de provisie.

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 / uurtarief**

##### **Schadeverzekeringen**

Vooralsnog niet van toepassing.

##### **Levensverzekeringen en hypotheek**

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.

#### **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).

#### **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. 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 levensverzekeringen, hypotheken en fiscaal bankspaarrekeningen.**

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 provisie**

U betaalt ons kantoor een vergoeding voor het advies en de bemiddeling, via de premie (bij een verzekering) en/of via de (maand)lasten bij een hypothecair krediet. Ons kantoor ontvangt van de bank of verzekeraar een deel van de premie als provisie. Zodra duidelijk is welk product u via ons kantoor gaat afsluiten, dus voordat u de offerte definitief ondertekent, informeren wij u over het exacte nominale bedrag van de provisie. Om u nu al inzicht te geven in de tarieven, treft u hierna een overzicht aan van wat wij minimaal en maximaal per productsoort aan provisie ontvangen.

De hoogte van de provisie die wij van de financiële instelling ontvangen is een vast percentage van het verzekerde bedrag, het uitstaande kapitaal of het geleende hypotheekbedrag en verschilt over het algemeen per product en per financiële instelling. Ook de looptijd van het product, alsmede het feit of u premie gedurende de looptijd van het product betaalt of in eens bij het afsluiten (koopsom) heeft invloed op de hoogte van onze vergoeding die wij van de financiële instelling ontvangen. Indien dit bedrag niet valt binnen de door ons opgegeven bandbreedte, dan zullen wij u hier vooraf tijdig op wijzen en de afwijking toelichten.

Indien het financiële product niet via de bemiddeling van ons kantoor tot stand komt, bent u ons in beginsel geen vergoeding verschuldigd, tenzij wij daarover vooraf (schriftelijke) afspraken hebben gemaakt.

Vergoeding op basis van provisie aan ons kantoor bij een maandelijkse premiebetaling of maandlasten

Productcategorie	provisie voor onze dienstverlening	
	<i>minimum</i>	<i>maximum</i>
<b>Vermogensopbouw</b>		
Beleggingsverzekering	€150*	€3.750*
Levensverzekering	€150*	€3.750*
Lijfrente	€150*	€3.750*
Beleggingshypotheekverzekering	€150*	€3.750*
Spaarhypotheekverzekering	€150*	€3.750*
Bankspaarproduct	€5 **	€750**
Bankbeleggingsproduct	€5 **	€750 **

\*% over premie x duur (looptijd overeenkomst) of % over eerste jaarpremie

\*\*% op jaarbasis over saldo

Vergoeding op basis van provisie aan ons kantoor bij een koopsom

Productcategorie	provisie voor onze dienstverlening	
	<i>minimum</i>	<i>maximum</i>
<b>Vermogensopbouw</b>		
Beleggingsverzekering	€150	€3.500
Levensverzekering	€150	€3.500
Lijfrente	€150	€3.500
Bankspaarproduct	€ 50	€ 750
Bankbeleggingsproduct	€ 50	€ 750

% over koopsom

Vergoeding op basis van provisie aan ons kantoor bij een hypothecair krediet

Productcategorie	provisie voor onze dienstverlening	
	<i>minimum</i>	<i>maximum</i>
<b>Hypothecair krediet</b>		
Aflossingsvrij	0,25%	1%
Annuïtair	0,75%	2%
Lineair	0,75%	2%
Spaarhypotheek	0,88%	2%

% over hypotheekbedrag

Wij ontvangen bij het afsluiten van een financieel complex product 50% van de te ontvangen vergoeding (provisie). De resterende 50% ontvangen wij verspreid over de eerste 10 jaar van de looptijd, of verspreid over de gehele looptijd van de overeenkomst.

Indien de overeenkomst tijdens de eerste vijf jaar na de totstandkoming wordt beëindigd, moeten wij een evenredig deel van dit bedrag terugbetalen aan de verzekeraar/geldverstrekker. Terugbetaling van dit bedrag is niet verplicht in geval van overlijden, of in sommige gevallen van verkoop van de woning waarop de geldlening betrekking heeft.

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

Product	Minimumvergoeding	Maximumvergoeding
Beleggingsverzekering	€ 1.250	€ 3.125
Levensverzekering	€ 1.250	€ 3.125
Lijfrente	€ 1.250	€ 3.125
Beleggingshypotheekverzekering	€ 1.250	€ 3.125
Spaarhypotheekverzekering	€ 1.250	€ 3.125
Arbeidsongeschiktheidverzekering (zelfst.)	€ 1.250	€ 3.125
Uitvaartverzekering (kapitaal)	€ 750	€ 1.500
Bankspaarproduct	€ 750	€ 1.500
Bankbeleggingsproduct	€ 750	€ 1.500

**Tabel 2 vergoeding aan ons kantoor bij een koopsombetaling**

Product	Minimumvergoeding	Maximumvergoeding
Beleggingsverzekering	€ 1.250	€ 3.125
Levensverzekering	€ 1.250	€ 3.125
Lijfrente	€ 1.250	€ 3.125
Beleggingshypotheekverzekering	€ 1.250	€ 3.125
Spaarhypotheekverzekering	€ 1.250	€ 3.125
Arbeidsongeschiktheidverzekering (zelfst.)	€ 1.250	€ 3.125
Uitvaartverzekering (kapitaal)	€ 750	€ 1.500
Bankspaarproduct	€ 750	€ 1.500
Bankbeleggingsproduct	€ 750	€ 1.500

**Tabel 3 vergoeding aan ons kantoor bij een hypothecair krediet**

Hypotheeksoort	Minimumvergoeding	Maximumvergoeding
Aflossingsvrij	€ 2.500	€ 6.000
Leven	€ 2.500	€ 6.000
Annuïtair	€ 2.500	€ 6.000
Lineair	€ 2.500	€ 6.000
Spaar	€ 2.500	€ 6.000
Belegging	€ 2.500	€ 6.000
Bankspaar	€ 2.500	€ 6.000

**Vergoeding op basis van uurtarief**

Ons uurtarief bedraagt € 125

**Tabel met aantal uren dienstverlening per productsoort**

Product	Aantal uren Minimaal	Aantal uren Maximaal
Beleggingsverzekering	10	25
Levensverzekering	10	25
Lijfrente	10	25
Beleggingshypotheekverzekering	10	25
Spaarhypotheekverzekering	10	25
Arbeidsongeschiktheidverzekering (zelfst.)	10	25
Uitvaartverzekering (kapitaal)	6	12
Bankspaarproduct	6	12
Bankbeleggingsproduct	6	12
<b>Hypotheken</b>		
Aflossingsvrij	20	48
Leven	20	48
Annuïtair	20	48
Lineair	20	48
Spaar	20	48
Belegging	20	48
Bankspaar	20	48

Overige dienstverlening op prijsafpraak (vooraf).