

## **DIENSTENWIJZER / DIENSTVERLENINGSDOCUMENT**

---

Deze “Dienstenwijzer” wordt u aangeboden door De Heer & Partners BV, Rijksweg 269, 2024 DH Haarlem.

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

### **Wie zijn wij?**

De Heer & Partners BV biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van verzekeringen, hypotheek, pensioenen, sparen, financiële planning en consumptief krediet. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

De Heer & Partners BV en de medewerkers van ons bedrijf zijn aangesloten bij de Nederlandse vereniging van assurantieadviseurs en financiële dienstverleners (NVA), de Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven (NVGA) en de Stichting Erkend Hypotheekadviseurs (SEH).

### **Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars**

Voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, pensioenen, bancaire producten en consumptief krediet werkt ons kantoor met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (verzekeringsmaatschappijen, banken en pensioenfondsen). Wij adviseren en bemiddelen op basis van een gedegen analyse.

Wij hebben een volmacht van de volgende verzekeringsmaatschappijen: Allianz Schadeverzekeringen NV, ASR Schadeverzekeringen NV, DAS Rechtsbijstand NV, Europeesche Verzekeringen NV en Nationale Nederlanden Schadeverzekeringen NV. Dit houdt in, dat wij van deze maatschappijen de bevoegdheid hebben gekregen om voor onze cliënten op naam van de maatschappij verzekeringen te accepteren en (schade)uitkeringen te doen. Wij blijven echter volledig vrij in de keuze van het voor u meest geschikte product en verzekeraar.

### **Onze diensten**

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van schadeverzekeringen, levensverzekeringen, hypotheek, pensioenen, sparen, financiële planning en consumptief krediet. Binnen ons kantoor bieden wij de volgende advies- en bemiddelingdiensten:

*Wij bemiddelen hoofdzakelijk in combinatie met advisering.*

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten, die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

U bent bij ons vrij in de keuze van aanbieder en het product. Wij zullen u met onze professionele kennis en ervaring ondersteunen in het maken van deze selectie.

Dat houdt onder meer in:

1. Inventariseren van uw wensen, behoeften en uw risicobereidheid: het vastleggen van uw klantprofiel
2. Informatie verstrekken over de in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten
3. Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders
4. De consequenties van de te nemen beslissingen inzichtelijk maken
5. Toelichten en motiveren van het verstrekte advies
6. Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies

Aansluitend daarop helpen wij u met het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden. Indien nodig en wenselijk, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

*In uitzonderlijke gevallen bemiddelen wij op basis van Execution Only.*

Execution Only is bedoeld voor die consument, die al precies weet welk product hij of zij wil hebben. Er is geen behoefte aan een adviestraject, en deze consument wil graag zelf rechtstreeks verantwoordelijk zijn voor de aanschaf en het beheer van deze verzekering(en) en/of financiële product(en). Uiteraard proberen wij - samen met de aanbieder van deze verzekeringen en producten - ervoor te zorgen om zoveel mogelijk informatie beschikbaar te stellen.

De inventarisatie of het af te nemen product past in het financiële huishouden - voor nu en voor in de toekomst - is door de consument zelf gemaakt. Wij stellen in geval van Execution Only geen klantprofiel op. De zorgplicht ligt hier dan ook volledig bij de consument zelf. Doordat wij bij deze vorm van dienstverlening veel tijd besparen is het tarief lager dan bij producten waaraan een uitgebreid advies ten grondslag ligt. Wij fungeren bij Execution Only als administratiekantoor die alleen uitvoert wat gewenst wordt. Indien sprake is van bemiddeling op basis van Execution Only dan zullen wij de consument verzoeken om een aparte overeenkomst te tekenen.

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

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie, zoals geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden en om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

### ***Hoe kunt u ons bereiken?***

Ons kantoor is op werkdagen open van 8.30 uur tot 17.00 uur.

Bezoekadres	: Rijksstraatweg 269
Postadres	: Postbus 2936
Postcode	: 2002 RX
Plaats	: Haarlem
Telefoon	: 023-5258061
Email	: info@deheer.nl
Internetadres	: www.deheer.nl

### ***Betalingen***

#### *Hypotheek en kredieten*

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. Soms kunt u zelf uw wijze van betaling kiezen bij het sluiten van de hypotheek of het krediet. Dit is echter niet gebruikelijk. Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten respectievelijk te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

#### *Verzekeringen*

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) kunt u via ons kantoor doen door middel van automatische incasso of acceptgiro, of rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Per polis zullen wij daarover met u afspraken maken.

Als u de premies via ons betaalt, heeft u direct aan uw betalingsverplichting tegenover de verzekeraar voldaan. De verzekeringsdekking blijft dus altijd ongewijzigd in stand. 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 informeren.

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

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u hierbij aan personeelskosten, kosten van huisvesting, opleidingen, vergunningen, advertentiekosten, enz. Deze kosten kunnen op verschillende wijzen worden vergoed.

Onze dienstverlening bestaat uit advies en bemiddeling. Met behulp van dit document geven wij u inzicht in de kosten van onze dienstverlening met betrekking tot vermogensopbouwende producten en hypotheek.

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

- Beloning op basis van provisie
- Beloning op basis van declaratie (fee)
- Beloning op basis van declaratie én provisie

#### Beloning op basis van provisie

Onze beloning is 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.

Wij willen naar u transparant zijn en geven daarom inzicht in de bruto verdiensten op financiële producten.

Aflossingsvrije hypotheek	: 0,75 procent - 1 procent van de hoogte van het hypotheekbedrag
Beleg/leven hypotheek	: 1 procent - 2 procent van de hoogte van het hypotheekbedrag
Spaar- en beleggingshypotheek	: 1 procent – 2 procent van de hoogte van het hypotheekbedrag.
Levensverzekeringen	: 2 procent – 20 procent van de premie.
Schadeverzekeringen	: 2 procent – 20 procent van de premie.
Kredieten/leningen	: 0,5 promille - 1 promille van het openstaande saldo.
Bancaire producten	: 0,1 promille - 0,3 promille op het spaarbedrag.

Dit zijn gemiddelde percentages. De wet verbiedt financiële instellingen om aan financiële dienstverleners omzetbonussen te verstrekken. Op de meeste producten wordt een doorlopende provisie vergoed. Hypotheek- en levensprovisie wordt deels direct betaald, met een zogenaamd terugboekingsrisico en een doorlopende provisie. Op het bedrag dat ineens wordt uitgekeerd zit, afhankelijk van het product, een bepaalde verdienstermijn van veelal tien jaar.

#### 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 uren of via een standaardtarief. Daarnaast betaalt u voor het product zelf een premie, rente of inleg. Indien naar aanleiding van onze dienstverlening een overeenkomst tot stand komt tussen u en enige financiële instelling waarbij wij van de betreffende financiële instelling een provisie ontvangen, dan wordt deze verrekend met de door u te ontvangen factuur.

Indien wordt gekozen voor declaratie op basis van het aantal uren dan is ons tarief **€ 125,-** per uur. Indien wij voor onze advisering een afwijkend tarief in rekening moeten brengen zullen wij u hierover vooraf informeren.

Voor hypotheek treft u hierbij een overzicht aan met daarin de kosten die wij voor onze bemiddeling in hypotheek in rekening zullen brengen. Indien naar aanleiding van onze dienstverlening een overeenkomst tot stand komt tussen u en enige financiële instelling waarbij wij van de betreffende financiële instelling een provisie ontvangen, dan wordt deze verrekend met de hierna genoemde bedragen.

<b><u>Eerste hypotheek:</u></b>	<b><u>In rekening te brengen kosten:</u></b>	<b><u>Minimaal:</u></b>	<b><u>Maximaal:</u></b>
Aflossingsvrije hypotheek	1,0% van het hypotheekbedrag	€ 1.500,-	€ 7.500,-
(Bank) Spaarhypotheek	1,5% van het hypotheekbedrag	€ 2.500,-	€ 7.500,-
Beleggingshypotheek	1,5% van het hypotheekbedrag	€ 2.500,-	€ 7.500,-
Combinatiehypotheek	Zie hierboven per leningdeel	€ 2.500,-	€ 7.500,-
<b><u>Verhoging hypotheek:</u></b>	<b><u>In rekening te brengen kosten:</u></b>	<b><u>Minimaal:</u></b>	<b><u>Maximaal:</u></b>
Aflossingsvrije hypotheek	1,0% van het hypotheekbedrag	€ 1.000,-	€ 7.500,-
(Bank) Spaarhypotheek	1,5% van het hypotheekbedrag	€ 1.500,-	€ 7.500,-
Beleggingshypotheek	1,5% van het hypotheekbedrag	€ 1.500,-	€ 7.500,-
Combinatiehypotheek	Zie hierboven per leningdeel	€ 1.500,-	€ 7.500,-

Indien onze (advies)werkzaamheden niet leiden tot het afsluiten van een hypotheekovereenkomst via De Heer & Partners BV, dan zijn wij genoodzaakt om de door ons verrichte werkzaamheden aan u in rekening te brengen. Hierbij hanteren wij als uitgangspunt dat het eerste intakegesprek niet door ons in rekening wordt gebracht. Wij beschouwen dit gesprek als een moment waarop u zich vrijblijvend kunt oriënteren op onze dienstverlening. Bij tussentijds beëindigen van de overeenkomst zullen wij u een declaratie sturen voor de door ons bestede uren met een minimum van € 500,-.

### Beloning op basis van declaratie én provisie

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

### **Aanvullende beloningsinformatie**

Voorafgaand aan het adviestraject spreken wij met u het aantal uren af dat wij verwachten in rekening te zullen brengen voor onze dienstverlening. De daadwerkelijke hoogte van de beloning is afhankelijk van het financiële product dat u afsluit en/of het aantal uren aan diensten dat wij hebben verleend.

Om u inzicht te geven in het aantal uren dat wij besteden aan de diverse productvormen waarover wij u kunnen adviseren volgt hieronder een indicatie van het *gemiddelde* aantal uren bij deze diverse producten.

Producten:	Gemiddeld aantal uur
- aflossingsvrij, annuïteiten en lineaire hypotheek	20 uur
- (bank)spaar/beleggingshypotheek	30 uur
- levensverzekering adviestraject	20 uur
- lijfrenteverzekering	20 uur
- pensioen adviestraject (individueel)	20 uur
- pensioen adviestraject (collectief)	afhankelijk van omvang
- fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	10 uur
- woonlastenverzekering	10 uur

Voordat wij aan een opdracht beginnen, geven we u een indicatie van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn en stellen u hiervan op de hoogte. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft en zal eventueel een aanvulling op de opdracht worden opgesteld.

*Voor alle vormen van beloning geldt:* Wanneer u besluit om na een adviestraject geen financiële dienst via ons kantoor te sluiten dan zijn wij genoodzaakt om de door ons verrichte werkzaamheden aan u in rekening te brengen. Hierbij hanteren wij als uitgangspunt dat het eerste intakegesprek niet door ons in rekening wordt gebracht. Wij beschouwen dit gesprek als een moment waarop u zich vrijblijvend kunt oriënteren op onze dienstverlening. Bij tussentijds beëindigen van de overeenkomst zullen wij u een declaratie sturen voor de door ons bestede uren met een minimum van € 500,-.

### **Wettelijke verplichtingen**

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten, onder nummer 12003286, voor het uitoefenen van ons bedrijf. Daarnaast zijn wij ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime MiFID voor het adviseren over beleggingsfondsen en/of het doorgeven van aan- of verkooporders voor beleggingsfondsen aan de desbetreffende financiële instelling. De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd. De Heer & Partners is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan. In dergelijke situaties zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

### **Beëindiging van de relatie**

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzegtermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

***Klachtenregeling***

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres: Kifid, Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG

Wij streven er voortdurend naar onze klanten op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop. Wij vertrouwen erop u met deze dienstenwijzer een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. We hopen samen met u de relatie aan te gaan die langdurig naar ieders tevredenheid zal verlopen.

---