
DIENSTENWIJZER PENSIOENEN

Versie 2018.1

INHOUDSOPGAVE DIENSTENWIJZER

INLEIDING	3
ONZE BEDRIJFSFILOSOFIE	4
ONZE WERKWIJZE (SCHEMATISCH).....	4
ADVIESVRIJHEID, ONAFHANKELIJKHEID EN AANDELENBELANG	5
VOOR WELK ADVIES KUNT U BIJ ONS TERECHT ?.....	5
HOE WORDEN WIJ BELOOND?	6
MET WELKE FINANCIËLE DIENSTVERLENERS WERKEN WIJ SAMEN?	7
BESCHRIJVING VAN ONZE DIENSTEN EN PAKKETTEN.....	8
TARIEVEN VOOR ONZE DIENSTVERLENING	9
WAT VERWACHTEN WIJ VAN U?	10
ONZE DESKUNDIGHEID –EN KWALITEITSKENMERKEN	10
BEËINDIGING RELATIE MET ONS KANTOOR.....	10
KLACHTENPROCEDURE.....	11
TOT SLOT	11

INLEIDING

Ons kantoor hecht veel waarde aan goede voorlichting over onze dienstverlening, werkwijze en beloning. Op de activiteiten van ons kantoor is onder andere de Wft (Wet op het Financieel Toezicht) van toepassing. De Wft eist dat wij u tijdig informeren over de aard en de reikwijdte van onze dienstverlening die wij u kunnen bieden en over de wijze en de hoogte van onze beloning. En dat sluit perfect aan bij onze wens om u met behulp van onze dienstenwijzer nader kennis met ons te laten maken.

Wft Dienstenwijzer

Middels dit document informeren wij u dus over wie wij zijn, de manier waarop wij werken, waar wij voor staan (onze bedrijfsfilosofie), met wie wij samenwerken, hoe wij worden beloond en bij welke instanties wij – verplicht of vrijwillig - zijn aangesloten. Hierdoor weet u voorafgaand aan onze dienstverlening exact wat u van ons kunt verwachten.

Ons kantoor

Ons kantoor is opgericht in 2003, telt op dit moment 1 medewerker en is gevestigd op onderstaand adres. Onze dienstverlening bestaat uit het informeren en adviseren over en bemiddelen in financiële producten aan zowel particulieren als ondernemers op vele vakgebieden zoals schadeverzekeringen, levensverzekeringen, hypotheek en aanverwante producten. Wij komen hier later in onze dienstenwijzer nog op terug in de rubrieken "Onze werkwijze", "Voor welk advies kunt u bij ons terecht" en "Met welke financiële dienstverleners werken wij samen".

Onderstaand treft u de belangrijkste gegevens en bereikbaarheid van ons kantoor aan:

Naam kantoor	: PVBO / FinFlux
Statutair adres	: Vivaldistraat 45, 5481 LW Schijndel
Kantooradres	: Bruistensingel 200
Postcode en Vestigingsplaats	: 5232 AC 's-HERTOGENBOSCH
Telefoon	: 073 – 700 35 55
E-mail	: info@pvbo.nl
Website	: www.pvbo.nl
Inschrijving WFT register van de AFM	: 12004187
Inschrijving Handelsregister	: KvK 64745317
College Bescherming Persoonsgegevens	: m1294370
Openingstijden	: Telefonisch bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17.00 uur; verder werken wij op afspraak.

ONZE BEDRIJFSFILOSOFIE

Wij geloven in duurzaam advies. De adviezen die wij verstrekken zijn dan ook gericht op de lange termijn. Pensioen is natuurlijk ook iets voor later en speelt dus per definitie op de lange termijn.

Daarbij hoort een bestendige relatie met onze klant en een in alle opzichten transparante manier van werken en communiceren. Daarom en mede geïnspireerd door de gewijzigde wetgeving en richtlijnen vanuit de Autoriteit Financiële Markten, werken we steeds meer met een vorm van directe beloning. Voor pensioendienstverlening werken we – vooruitlopend op de wettelijke regelgeving – steeds minder op provisiebasis en steeds meer op fee-basis.

ONZE WERKWIJZE (SCHEMATISCH)

Een Persoonlijk Financieel Plan valt of staat bij een goede inventarisatie van uw gegevens, uw risicobereidheid, uw kennis en ervaring, uw wensen en uw doelstellingen. Op basis van deze gegevens stellen wij een zgn. Klantprofiel op. Het Klantprofiel vormt de basis voor de totstandkoming van het uiteindelijk advies. In onderstaand overzicht wordt onze werkwijze schematisch uiteengezet.



Motivatie keuze

Op basis van het opgestelde Klantprofiel selecteren wij de meest passende oplossing uit het totale productenaanbod van onze arrangementspartners. In het uiteindelijk advies zullen wij altijd onze keuzes motiveren en vastleggen. Indien het advies door ons wordt uitgewerkt zullen wij u regelmatig benaderen om te bekijken of er wijzigingen hebben plaatsgevonden in uw persoonlijke situatie. Dit kan namelijk aanleiding zijn om uw Persoonlijk Financieel Plan op onderdelen bij te stellen. Natuurlijk hebt u hier zelf ook een verantwoordelijkheid in. Informeer ons dus tijdig over de wijzigingen die zich in uw situatie voordoen.

ADVIESVRIJHEID, ONAFHANKELIJKHEID EN AANDELENBELANG

Wij vinden het belangrijk u te informeren over het feit dat wij met geen enkele financiële instelling (bank, verzekeraar of vermogensbeheerder) contractuele verplichtingen hebben om specifiek, uitsluitend of procentueel de producten van die instelling in ons advies te betrekken.

Tevens is er geen enkele financiële instelling welke in het bezit is van de aandelen van ons kantoor of beschikt over een andersoortige deelneming. Ook hebben wij geen deelneming in een bepaalde aanbieder.

Hierdoor kunnen wij u onafhankelijk adviseren en worden wij slechts beperkt door het aantal aanstellingen welke wij hebben bij de verschillende banken, verzekeraars en vermogensbeheerders. Omdat wij een analyse kunnen maken van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare financiële producten zijn wij hiermee volgens de AFM een financiële dienstverlener werkzaam op basis van objectieve analyse.

VOOR WELK ADVIES KUNT U BIJ ONS TERECHT ?

U kunt bij ons terecht voor advies over, bemiddeling in en onderhoud van alle financiële producten waar wij in het kader van het toezicht door de Autoriteit Financiële Markten (AFM) een vergunning voor hebben. Ook kunt u bij ons terecht voor advies over de fiscale en sociale wetgeving in Nederland en voor juridische vragen. Wij zullen altijd proberen u hiermee zo goed mogelijk van dienst te zijn. Voor de volgende financiële diensten en producten beschikken wij over een vergunning:

Financiële Dienst	Product
Adviseren (2:96)	Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (Nationaal Regime)
Bemiddelen (2:80)	Betaalrekeningen
Bemiddelen (2:80)	Consumptief krediet
Bemiddelen (2:80)	Elektronisch geld
Bemiddelen (2:80)	Hypothecair krediet
Bemiddelen (2:80)	Levensverzekeringen
Bemiddelen (2:80)	Schadeverzekeringen
Bemiddelen (2:80)	Spaarrekeningen

In deze dienstenwijzer beperken wij ons tot de beschrijving van de dienstverlening op het gebied van pensioenen.

HOE WORDEN WIJ BELOOND?

De beloning voor onze dienstverlening aan u spreken we graag van te voren met u af. Zodoende kunnen zich achteraf geen verrassingen voordoen over de wijze waarop wij worden beloond dan wel de hoogte van onze verdiensten. De beloningsvorm waar u voor kiest heeft geen gevolgen voor de hoogte van onze beloning.

Onze beloning kan bestaan uit;

- ◆ een uurtarief, waarbij de hoogte van onze verdiensten afhankelijk zal zijn van de daadwerkelijke hoeveelheid uren die wij aan u hebben besteed. U ontvangt hierbij van ons een factuur.
- ◆ een vooraf afgesproken (vaste) prijs. Deze prijs zal veelal afgestemd zijn op de (gemiddelde) hoeveelheid uren die wij nodig hebben voor het totale advies- en bemiddelingsproces.
- ◆ een combinatie van deze beloningsvormen is ook mogelijk.

De mensen van dit kantoor verklaren zich in hun dagelijks handelen te laten leiden door de volgende uitgangspunten:

- ◆ Onze adviezen passen naar onze eer en geweten het best bij uw wensen en omstandigheden.
- ◆ In onze adviezen houden wij rekening met uw belangen op langere termijn voor zover wij hiermee bekend zijn of deze kunnen veronderstellen.
- ◆ Wij werken niet mee aan constructies die naar ons oordeel in strijd zijn met uw belangen. Ook niet als ons hierom wordt verzocht en als wij juridisch worden gevrijwaard voor de eventuele gevolgen.
- ◆ Een voorbeeld van een dergelijke constructie is een hypotheek of hypotheektransactie waarbij in redelijkheid kan worden aangenomen dat onze cliënt in financiële problemen zal komen
- ◆ Al uw gegevens behandelen wij strikt vertrouwelijk. Deze gegevens worden door ons alleen gebruikt wanneer dit past in de behartiging van uw belangen
- ◆ Wij zullen nooit bewust verkeerde informatie verstrekken aan verzekeringsmaatschappijen of andere financiële instellingen met betrekking tot het aangaan van een verzekering, tijdens de looptijd ervan of als er een beroep op de verzekering wordt gedaan.
- ◆ Wij zijn ons er van bewust dat wij een vertrouwensfunctie innemen en dat schending van dit vertrouwen het aanzien van ons kantoor en van de gehele financiële dienstverlening kan schaden

Ons beloningsbeleid

De directie verklaart dat niemand van de medewerkers een provisie gedreven beloning ontvangt. De werknemers hebben een vast salaris en hebben geen prestatieafspraken, betreffende de beloning. De directie vergoedt, naast het vaste salaris, de kosten van beroepsopleidingen voor het personeel.

MET WELKE FINANCIËLE DIENSTVERLENERS WERKEN WIJ SAMEN?

Onderstaand treft u een overzicht van alle financiële dienstverleners waarmee ons kantoor een samenwerkingsverband heeft getroffen.

Verzekeringsmaatschappijen/Pensioenuitvoerders:

- ◆ Aegon
 - ◆ Allianz
 - ◆ Amersfoortse
 - ◆ ASR
 - ◆ BrandNewDay
 - ◆ Delta Lloyd
 - ◆ Scildon
 - ◆ Nationale Nederlanden
 - ◆ Reaal
 - ◆ Zwitserleven
-

BESCHRIJVING VAN ONZE DIENSTEN EN PAKKETTEN

1. Scan van de bestaande pensioenregeling

Met de scan op de bestaande pensioenregeling voeren wij de volgende werkzaamheden uit:

- ◆ Risico-analyse voor de werkgever; Op welke punten loopt de werkgever risico's, zoals toegezegde aanspraken, waarvoor onvoldoende dekking bij verzekeraar
- ◆ Kostenanalyse; Voor de pensioenregeling wordt een analyse gemaakt van de kostenstructuur; ook verzekeraars zullen daarbij moeten kunnen verantwoorden waarvoor de kosten worden gemaakt
- ◆ Oordeel over de administratie en beheer; Door steekproefsgewijze te checken of deelnemers op de juiste manier in de administratie van de verzekeraar voorkomen, ontstaat een goed beeld van de gevoerde administratie; bij veel administratieve onjuistheden moet dit natuurlijk tot in detail worden uitgezocht;

➤ **Eindresultaat: detail-rapportage aan de werkgever**

2. Adviestraject nieuwe pensioenregeling

Voor een adviestraject voor een nieuwe pensioenregeling voeren wij de volgende werkzaamheden uit:

- ◆ Inventarisatie van eisen en wensen
- ◆ Vaststellen budget
- ◆ Benaderen marktpartijen (banken/verzekeraars)
- ◆ Vergelijken offertes en uitbrengen advies
- ◆ Bespreken advies
- ◆ Uitvoeren advies

➤ **Eindresultaat: een gericht advies aan de klant over de mogelijkheden en de afwegingen hierbij.**

3. Beheer van de pensioenregeling

Het beheer van de pensioenregeling omvat:

- ◆ Inregelen contract (aanleveren gegevens, controle van de verwerking en terugkoppeling);
- ◆ Begeleiding bij administratieve verwerking van de samenvoeging van de diverse regelingen;
- ◆ Controle op volledigheid en juistheid van de gegevens binnen alle bestaande contracten en deelnemers;
- ◆ Aanleveren, verwerken en controleren mutaties (in- en uitdiensttreding, wijziging burgerlijke staat, geboorte kinderen, pensionering, etc.);
- ◆ Ondersteuning bij berekening eigen bijdrage werknemers;
- ◆ Periodiek evalueren beheer en zo nodig bijstellen;

4. Servicepakketten voor de werkgever/werknemer

Wij bieden de volgende servicepakketten voor werkgever/werknemer:

- ◆ (Periodieke) voorlichtingsbijeenkomst voor uw medewerkers
- ◆ Individueel pensioenadviesgesprek
- ◆ Analyse, advies en uitvoering bij inkomende waarde-overdrachten
- ◆ Analyse, advies en uitvoering bij uitgaande waarde-overdrachten

TARIEVEN VOOR ONZE DIENSTVERLENING

Werkzaamheid	tarifiering
1. Scan van bestaande pensioenregeling	€ 140 per uur
2. Adviestraject nieuwe pensioenregeling	€ 140 per uur
3. Beheer van de pensioenregeling (per deelnemer): - van 1 t/m 5 deelnemers - van 6 t/m 10 deelnemers - van 11 tot 20 deelnemers - vanaf 20 deelnemers Minimumcontractprijs	€ 175 per jaar € 150 per jaar € 135 per jaar Maatwerk € 395 per jaar
4. Servicepakketten/werkzaamheden: - voorlichtingsbijeenkomst voor medewerkers - inloopsprek uur bij werkgever op locatie (3 uur) - Individueel pensioenadviesgesprek - Begeleiding bij individuele waarde-overdracht	- € 600 - € 600 - € 225 per gesprek - € 225 per geval

Opmerkingen

- ◆ De prijzen voor advies dienen wij nog met BTW te verhogen;
- ◆ Extra werkzaamheden, die niet vallen onder bovengenoemde werkzaamheden, worden doorbelast tegen een uurtarief van € 140 per uur exclusief BTW.

WAT VERWACHTEN WIJ VAN U?

Om ons werk goed te kunnen doen is het van essentieel belang dat u juiste en volledige gegevens – tijdig - aan ons verstrekt. Deze gegevens vormen namelijk de basis voor de totstandkoming van uw Persoonlijk Financieel Plan. Op basis van onjuiste of onvolledige informatie kunnen zich situaties voordoen die verstrekkende gevolgen kunnen hebben. Daarnaast kunnen financiële dienstverleners op basis van hun voorwaarden eventueel uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.

Ook vinden wij het erg belangrijk dat u wijzigingen in uw persoonlijke situatie alsmede wijzigingen van verzekerde zaken of bestemmingen van onroerend goed tijdig aan ons en/of de verzekeraar en geldverstrekker doorgeeft. U kunt hierbij denken aan situaties als verandering werkgever of dienstverband, gezinsuitbreiding, samenwonen, huwelijk, echtscheiding of beëindiging samenleving, overlijden, verhuizen etc. Alleen op deze manier kunnen wij ervoor zorgen dat uw Persoonlijk Financieel Plan up-to-date blijft.

ONZE DESKUNDIGHEID – EN KWALITEITSKENMERKEN

Wij zijn als kantoor bij de volgende instellingen verplicht of vrijwillig aangemeld:

- ◆ Autoriteit Financiële Markten (AFM) registratienummer 12004187 (www.afm.nl)
- ◆ Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KIFID, www.kifid.nl)
- ◆ Beroepsaansprakelijkheidsverzekering bij Schouten Insurance
- ◆ College Bescherming Persoonsgegevens (CBP, www.cbpreweb.nl)

Ook zijn een of meerdere van onze adviseurs ingeschreven in de volgende registers:

- ◆ Vereniging Federatie Financieel Planners (VFFP, www.ffp.nl)

BEËINDIGING RELATIE MET ONS KANTOOR

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kunt of wilt maken dan heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende financiële dienstverleners verzoeken lopende verzekeringen, hypotheek of beleggingsrekeningen over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van uw keuze. De genoemde producten blijven dan gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij maken of oversluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

KLACHTENPROCEDURE

Als u een klacht heeft over een afhandeling van uw dossier, over onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Wij hebben hiervoor een interne klachtenprocedure. Deze kunt u vinden op onze website. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Alle klachten worden door de directie behandeld.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijke Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het KiFiD is een door het ministerie van Financiën erkende geschilleninstantie. Wij zijn wettelijk verplicht ons bij deze instantie aan te melden en conformeren ons aan de werkwijze en het bindende advies. Deze KiFiD procedure voorziet in bemiddeling door de Ombudsman Financiële Dienstverlening. Hij gaat onderzoeken of er mogelijkheden zijn voor bemiddeling. Vooral nog zal voor de fase Ombudsman geen klachtengeld worden geheven. Mocht de Ombudsman niet slagen in zijn bemiddeling, dan kan de klacht als geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. Deze commissie werkt met Geschillenkamers met specialismen voor verzekeringen, bank- en hypotheekzaken, beleggingen en consumptief krediet. Momenteel is klachtengeld door de klager verschuldigd. Het klachtengeld bedraagt € 50 (2008).

Indien u meer informatie wilt hebben over de KiFiD, dan kunt u terecht op de website: www.kifid.nl.

TOT SLOT

Wij hopen u op deze wijze duidelijk en naar tevredenheid te hebben geïnformeerd over onze werkwijze en zien u graag voor lange tijd als relatie aan ons kantoor verbonden.