

---

# **DIENSTENWIJZER**

Versie 2020.1

---

## INHOUDSOPGAVE DIENSTENWIJZER

INLEIDING .....	3
ONZE BEDRIJFSFILOSOFIE .....	4
ADVIESVRIJHEID, ONAFHANKELIJKHEID EN AANDELENBELANG .....	4
ONZE WERKWIJZE.....	4
VOOR WELK ADVIES KUNT U BIJ ONS TERECHT? .....	6
HOE WORDEN WIJ BELOOND? .....	8
MET WELKE FINANCIËLE DIENSTVERLENERS WERKEN WIJ SAMEN? .....	9
WAT VERWACHTEN WIJ VAN U? .....	9
ONZE DESKUNDIGHEID EN KWALITEITSKENMERKEN .....	9
BEËINDIGING RELATIE MET ONS KANTOOR.....	10
KLACHTENPROCEDURE.....	10
TOT SLOT .....	10
TARIEVEN VOOR ONZE DIENSTVERLENING (2019).....	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 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**

Met 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 2015, telt op dit moment 2 medewerkers 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, pensioenen en aanverwante producten.

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

Naam kantoor	: PVBO / FinFlux
Statutair adres	: Vivaldistraat 45, 5481 LW Schijndel
Kantooradres	: Groeneweg 61
Postcode en Vestigingsplaats	: 5481 BT SCHIJNDEL
Telefoon	: 073 – 54 965 06
E-mail	: <a href="mailto:info@pvbo.nl">info@pvbo.nl</a>
Website	: <a href="http://www.pvbo.nl">www.pvbo.nl</a>
Inschrijving WFT register van de AFM	: 12047394
Inschrijving Handelsregister	: KvK 64745317
Aansluitnummer KiFiD	: 300.017673
Openingstijden	: Telefonisch bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17.00 uur; buiten kantoor tijden alleen op afspraak.

## **ONZE BEDRIJFSFILOSOFIE**

Wij geloven niet in een pur sang advies uitsluitend gericht op het sluiten van een financieel product. Hoewel bijvoorbeeld een hypotheek vaak een belangrijk onderdeel uitmaakt van uw totale financiële huishouding zijn er veel meer zaken waar u bij de aankoop, verbouwing of herfinanciering van een woning rekening mee moet houden. Wij zien het als onze taak u duidelijkheid te geven over alle belangrijke financiële risico's en gebeurtenissen die bij financiering van een woning, pensioen, inkomensverlies, vermogensopbouw en verzekering van uw eigendommen en aansprakelijkheden om de hoek komen kijken.

---

## **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 of op te nemen.

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.

---

## **ONZE WERKWIJZE**

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.

Door hierbij stil te staan krijgt u voorafgaand aan de financiering van uw woning of andere financiële wensen en doelstellingen een helder overzicht van alle belangrijke scenario's en financiële risico's voor een langere periode. Zodoende komt u tijdens de looptijd van uw hypotheek of financieel plan nooit voor verrassingen te staan. Wij noemen dit een Persoonlijk Financieel Plan (PFP). Natuurlijk is zo'n plan een momentopname. In de toekomst kunnen zich allerlei zaken voordoen waardoor uw Persoonlijk Financieel Plan moet worden bijgesteld. Vandaar dat wij het belangrijk vinden om gedurende de looptijd van de hypotheek regelmatig contact met u te hebben. Zodoende kunnen wij ervoor zorgen dat uw Persoonlijk Financieel Plan volledig up-to-date blijft.

Op basis van deze gegevens stellen wij een zogenaamd Klantprofiel op. Het Klantprofiel vormt de basis voor de totstandkoming van het uiteindelijk advies. In het volgende 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 de aanbieders met wie wij samenwerken. In het uiteindelijk advies zullen wij altijd onze keuzes motiveren en vastleggen. Indien het advies door ons wordt uitgewerkt zullen wij u regelmatig benaderen en bekijken of er wijzigingen hebben plaatsgevonden in uw persoonlijke situatie. Dit kan namelijk aanleiding zijn uw Persoonlijk Financieel Plan en/of de financiële producten op onderdelen bij te stellen. Natuurlijk hebt u hier zelf ook een verantwoordelijkheid in. Informeer ons dus tijdig over wijzigingen die zich in uw situatie voordoen.

## 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 andere financiële 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:

<b>Financiële Dienst</b>	<b>Product</b>
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
Bemiddelen (2:80)	Pensioenverzekeringen

### Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (Beleggingsrekeningen)

Voor advies en bemiddeling in producten welke vallen onder het toezicht in het kader van het zogenaamde Nationaal Regime Mifid kunt u bij ons terecht. Bij deze producten moet u denken aan een bankspaarhypothek met beleggingsrekening (BEW), een beleggings- of effectenhypothek, een lijfrente beleggingsrekening of een losse beleggingsrekening allemaal op basis van modelportefeuilles of beleggingsfondsen van de bank of beleggingsinstelling. Uw liquide vermogen kunt u beleggen met de kans op een hoger rendement. Bijvoorbeeld voor het aflossen van (een deel van) uw hypothek of een aanvullend inkomen voor later. Aangezien beleggen ook met meer risico's gepaard kan gaan dient een belegging goed bij u te 'passen'. Een belegging dient dus aan te sluiten bij uw persoonlijke risicoprofiel. Aan de hand van een vragenlijst wordt uw risicoprofiel vastgesteld op het gebied van uw financiële positie, risicobereidheid, ervaring en uw wensen en uw doelstellingen.

### Betaalrekeningen

Een betaalrekening is een product waarmee u geld kunt aanhouden en girale betalingen kunt doen en ontvangen. In het kader van uw financieel plan kunnen wij u adviseren over betaalrekeningen.

### Consumptief krediet

Indien u een consumptieve uitgave wilt of moet financieren kunnen wij hierin voor u adviseren en bemiddelen. Vormen van consumptieve kredieten zijn bijvoorbeeld een persoonlijke lening of een doorlopend krediet.

### Elektronisch geld

Elektronisch geld wordt in de Wet op het financieel toezicht ("Wft") omschreven als een geldwaarde die is opgeslagen op een elektronische drager of een geldwaarde die op afstand, dat wil zeggen buiten de bank, is opgeslagen in een centrale rekening-administratie. Een voorbeeld van een elektronische drager is een chipknip.

### **Hypothecair krediet (Hypotheken)**

Bij het financieren van een huis of verbouwing, hoort een goed financieel plan. Naast uitleg over de verschillende hypotheekvormen brengen wij voor u ook diverse inkomensrisico's in kaart. Zodoende kunt u een hypotheekvorm kiezen die past bij uw persoonlijke situatie nú maar ook in de toekomst.

### **Vermogensopbouw**

Via verzekeringen en bankspaarproducten kunt u sparen en/of beleggen voor later. Ook kunt u een verzekering sluiten die uitkeert bij overlijden om daarmee uw nabestaanden financieel goed verzorgd achter te laten. Omdat de premies, kosten en dekkingen voor iedere situatie anders kunnen liggen staan wij u graag bij in uw keuze voor dergelijke producten.

### **Schadeverzekeringen**

Hieronder vallen onder meer de auto-, inboedel-, opstal- en aansprakelijkheidsverzekeringen. Maar ook rechtsbijstand- en reisverzekeringen. Of bedrijfsmatige verzekeringen voor uw pand(en), vrachtauto's, inventaris en (beroeps-)aansprakelijkheid.

Verzekeringso oplossingen ter dekking van verlies van inkomen door arbeidsongeschiktheid of werkloosheid vallen hier ook onder. Door de voortdurende wijziging van ons sociale zekerheidsstelsel dient u steeds meer zelf te regelen. Kosten in verband met ziekte of verlies van inkomen door arbeidsongeschiktheid of werkloosheid zijn zaken waartegen u zich goed kunt beschermen. Denk hierbij aan een zorgverzekering, een woonlastenverzekering of een arbeidsongeschiktheid- of werkloosheidsverzekering. Het maakt hierbij niet uit of u in loondienst bent of zelfstandig ondernemer; voor beiden bestaan diverse oplossingen. Wij selecteren de juiste producten bij uw persoonlijke wensen en mogelijkheden.

### **Spaarrekening**

Op het gebied van sparen zijn er vele mogelijkheden. Denk aan sparen bij uw eigen bank of via een internetspaarrekening met een overwegend hogere rentevergoeding.

Door alle voor- en nadelen van de diverse spaarvarianten helder uiteen te zetten kunt u gemakkelijker een keuze maken. U dient hierbij rekening te houden dat vaak geldt: hoe hoger de rente des te meer risico en voorwaarden aan de rekening zijn verbonden. U moet hierbij bijvoorbeeld denken aan of de rekening valt onder het Nederlandse of een buitenlandse depositogarantieregeling en of uw spaargeld vrij opneembaar is.

## 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;

- ◆ provisie, die door verzekeraar rechtstreeks aan ons wordt betaald. Deze provisie is vaak afhankelijk van de hoogte van de betaalde verzekeringspremies.
- ◆ een uurtarief, waarbij de hoogte van onze verdiensten afhankelijk is van de daadwerkelijke hoeveelheid uren die wij aan uw advies 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.

Voor onderhoud en service van uw hypotheek of financieel plan werken wij op basis van maatwerk afspraken. Dit kan zijn op basis van een abonnementensysteem of op basis van nacalculatie. Natuurlijk stemmen wij de wijze van onze beloning altijd van te voren met u af.

Wij verklaren ons in ons 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 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 nodig is voor de behartiging van uw belangen; wij zorgen ervoor dat de klantgegevens veilig worden weggeschreven in uw dossier en nemen daarbij de wet- en regelgeving t.a.v. de privacy in acht;
- ◆ 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

Wij verklaren dat wij geen provisie gedreven beloning ontvangen. Wij hebben een vast salaris en hebben geen prestatieafspraken, betreffende de beloning. Wij vergoeden naast het vaste salaris, de kosten van beroepsopleidingen.



## **MET WELKE FINANCIËLE DIENSTVERLENERS WERKEN WIJ SAMEN?**

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

### **Banken**

- ◆ ABN AMRO Bank
- ◆ Aegon Bank
- ◆ BLG Hypotheken
- ◆ ASR Bank
- ◆ Florius
- ◆ ING BANK
- ◆ Nationale Nederlanden
- ◆ Obvion
- ◆ Reaal

### **Beleggingsinstellingen**

- ◆ BrandNewDay
- ◆ Aegon PPI

### **Verzekeringsmaatschappijen**

- ◆ Aegon Verzekeringen
- ◆ Allianz Verzekeringen
- ◆ Amersfoortse Verzekeringen
- ◆ ASR Verzekeringen
- ◆ Klaverblad
- ◆ Movir
- ◆ Nationale Nederlanden
- ◆ Noordhollandsche van 1816
- ◆ ONVZ
- ◆ Reaal en Zwitserleven
- ◆ Scildon
- ◆ Turien
- ◆ Voogd & Voogd
- ◆ DAK

## **WAT VERWACHTEN WIJ VAN U?**

Om ons werk goed te kunnen doen is het van belang dat u juiste en volledige gegevens aan ons verstrekt. Deze gegevens vormen namelijk de basis voor de totstandkoming van uw Persoonlijk Financieel Plan en/of financiële producten. 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 en/of financiële producten up-to-date blijft.

---

## **ONZE DESKUNDIGHEID EN KWALITEITSKENMERKEN**

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

- ◆ Autoriteit Financiële Markten (AFM) ([www.afm.nl](http://www.afm.nl))
- ◆ Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KIFID, [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl))
- ◆ Beroepsaansprakelijkheidsverzekering bij Markel Insurance

## **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 de 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. 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 advies. De KiFiD procedure voorziet in bemiddeling door de Ombudsman Financiële Dienstverlening. Hij gaat onderzoeken of er mogelijkheden zijn voor bemiddeling. Vooralsnog 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.

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

## TARIEVEN VOOR ONZE DIENSTVERLENING (2019)

Onze dienstverlening	Aantal uren	Richtprijs (gemiddeld)
1. Hypotheekplan op basis van aankoop of herfinanciering van uw woning	16 tot 24 uur	€ 2.500,=
2. Hypotheekplan op basis van een 2e hypotheek of verhoging binnen de hypothecaire inschrijving	8 tot 12 uur	€ 1.250,=
3. Financiële planning en advies voor uw financiële toekomst (particulieren)	10 tot 16 uur	€ 1.750,=
4. Financiële planning en advies voor uw financiële toekomst (ondernemers)	12 tot 20 uur	€ 2.250,=
5. Analyse en advies inzake arbeidsongeschiktheid, overlijden of vermogensopbouw (al dan niet lijfrente)	4 tot 8 uur	€ 750,=

### Opmerkingen

- De prijzen voor advies (zonder bemiddeling) van onze dienstverlening dienen wij nog met 21% BTW te verhogen;
- De prijzen voor advies- en bemiddeling (1, 2 en 5) zijn vrijgesteld van BTW. Het BTW tarief van 21% is dus niet van toepassing;
- Voor zover de advies- en bemiddelingsvergoeding te maken heeft met uw box 1 hypotheek (eigen woningschuld) zijn deze kosten voor u aftrekbaar in de inkomstenbelasting;
- Extra werkzaamheden, die niet vallen onder bovengenoemde werkzaamheden, worden doorbelast tegen een uurtarief van € 125 per uur exclusief BTW;

Abonnementen en service-overeenkomsten	Per jaar	Per maand
1. Uitgebreid beheer van uw polissen t.a.v. overlijdensrisico, arbeidsongeschiktheid en lijfrente- en vermogensopbouw (inclusief jaarlijks servicegesprek)	€ 450,=	€ 37,50
2. Basis beheer van uw polissen (m.n. polisadministratie en wijzigingen/schademeldingen): - Bij 1 tot en met 5 polissen - Bij 6 polissen of meer	€ 150,= € 210,=	€ 12,50 € 17,50
3. Actief beheer van uw hypotheek	€ 210,=	€ 17,50
4. Uitgebreid beheer van uw financiële planning (inclusief 1 x update en bespreking per 2 jaar)	€ 450,=	€ 37,50

### Opmerkingen

- Voor overige dienstverlening hanteren wij maatwerk tarieven en -overeenkomsten.