

DIENSTVERLENINGSDOCUMENT (JANUARI 2013)

Introductie

U overweegt een beroep te doen op de dienstverlening van ons kantoor. In deze brief leggen wij u graag uit hoe wij werken en hoe wij beloofd worden.

Kerngegevens

De kerngegevens van ons kantoor treft u aan in de bijlage bij deze brief. In deze bijlage, 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 gebruikelijke dienstverlening

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen zijn wij onze klanten op het gebied van verzekeringen en kredieten als volgt van dienst.

- Wij inventariseren de wensen en mogelijkheden van onze klant;
- 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 te bemiddelen. Wel is het zo dat wij er zelf voor kiezen om met een beperkt aantal voorkeursmaatschappijen te werken;
- Wij verzorgen de contacten tussen de klant en de financiële instelling waarbij deze overweegt een financieel product te kopen.
- Wij begeleiden de klant na aanschaf van het door hem gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij onze klanten bij wanneer zij veranderingen willen aanbrengen in dit product. Bij verzekeringen kan het gebeuren dat u een beroep moet doen op de verzekering. Bijvoorbeeld ingeval van overlijden. Ook in die situaties proberen wij onze klanten zo goed mogelijk bij te staan in de contacten met de betreffende financiële instelling.

Hoe worden wij beloofd?

Als kantoor maken wij kosten. Op het gebied van nieuwe complexe financiële en/of impactvolle producten is het sinds 2013 niet meer toegestaan om beloofd te worden d.m.v. provisie die onderdeel uitmaakt van het produkt. De vergoeding van onze diensten op dat gebied worden dan altijd door cliënt betaald.

Henk Jan de Heer Assurantiën B.V.

Aan het begin van onze werkzaamheden zullen wij u, indien u dat wenst, adviseren welk beloningssysteem voor uw situatie passend is.

U ziet exact wat onze kosten zijn

Of wij nu door de financiële instelling beloond worden of door u rechtstreeks, in beide gevallen ziet u exact wat onze beloning is voordat u definitief besluit een financieel product via onze bemiddeling aan te schaffen. Dit inzicht kunnen wij echter pas geven wanneer wij exact weten welk product u uiteindelijk gaat aanschaffen. Op dit moment kunnen wij u wel globaal aangeven wat gemiddeld genomen de kosten van onze dienstverlening is. In de tabel laten wij als voorbeeld een aantal diensten zien. Hierbij geven wij aan hoeveel uur wij gemiddeld besteden aan de advisering en begeleiding van een dergelijke dienst.

<i>Product/type klant</i>	<i>Aard van onze dienst</i>	<i>Reikwijdte</i>	<i>Indicatie aantal uren</i>	<i>Vergoeding uitsluitend via aanbieder</i>	<i>Vergoeding uitsluitend via cliënt</i>
hypothek alleenstaande	advies bemiddeling nazorg	>3< aanbieders	minimaal > 16< uren maximaal >50< uren	Sinds 2013 Niet meer van toepassing	Ja
hypothek samenwonende	advies bemiddeling nazorg	>3< aanbieders	minimaal >16 < uren maximaal >50< uren	Sinds 2013 Niet meer van toepassing	Ja
hypothek ondernemer	advies bemiddeling nazorg	> 3< aanbieders	minimaal >24< uren maximaal > 50< uren	Sinds 2013 Niet meer van toepassing	Ja
oudedagsvoorziening particulier	advies bemiddeling nazorg	>3< aanbieders	minimaal >16< uren maximaal > 50< uren	Sinds 2013 Niet meer van toepassing	Ja
oudedagsvoorziening ondernemer	advies bemiddeling nazorg	> 3< aanbieders	minimaal >24< uren maximaal >100< uren	Sinds 2013 Niet meer van toepassing	Ja
fiscaal gefaciliteerde bankspaarproducten	advies bemiddeling nazorg	>3< aanbieders	minimaal > 16< uren maximaal >50< uren	Sinds 2013 Niet meer van toepassing	Ja
overige complexe financiële producten	advies bemiddeling nazorg	>3< aanbieders	minimaal > 16< uren maximaal >50< uren	Sinds 2013 Niet meer van toepassing	Ja

Hoe leest u deze tabel?

In de eerste kolom staan een aantal veel voorkomende producten waarover wij mede adviseren en type klanten die wij van dienst mogen zijn.

In de derde kolom geven wij aan van hoeveel financiële instellingen wij gebruikelijk de producten analyseren voordat wij u daaruit een advies geven.

In de vierde kolom geven wij aan hoeveel uur wij gemiddeld investeren in een desbetreffend advies. Dit zijn gemiddelden. Uw situatie kan hiervan afwijken. Uiteraard informeren wij u tijdig indien die afwijking zich voordoet.

Henk Jan de Heer Assurantiën B.V.

In de vijfde kolom geen beloning vanuit de aanbieder meer van toepassing sinds 01/01/2013 voor complexe en/of impactvolle produkten.

In de zesde kolom wordt aangegeven dat betaling van onze diensten in de advisering/bemiddeling van complexe en/of impactvolle produkten uitsluiten

Afwijkingen van het gemiddelde

Zoals aangegeven geeft de tabel zoals hierboven weergegeven een gemiddeld beeld van onze werkzaamheden. Het kan heel goed zijn dat wanneer wij ons verder verdiepen in uw specifieke situatie wij tot de constatering komen dat wij in uw situatie meer of minder tijd moeten investeren om tot een passend advies te komen. Daarom ziet u voordat u definitief besluit om wel of niet ons advies op te volgen exact wat onze kostenvergoeding zal zijn.

Vragen?

Wij hopen u met deze informatie van dienst te zijn. Heeft u nog vragen? Stel ze ons gerust.