

DIENSTENWIJZER/DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

Voordat u besluit om van onze dienstverlening gebruik te maken wilt u weten waar u aan toe bent en wat u van ons mag verwachten. In deze dienstenwijzer stellen wij ons voor en informeren wij u over onze dienstverlening. Hiermee voldoet Dewes Bokhorst Verzekeringen en Hypotheken aan de Wet financieel toezicht (Wft). Hierin is vastgelegd dat financiële dienstverleners verplicht zijn om u – voorafgaand aan het uitbrengen van advies – te informeren

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op generlei wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst met betrekking tot een financieel product te sluiten.

Wie is Dewes Bokhorst Verzekeringen en Hypotheken?

Dewes Bokhorst Verzekeringen en Hypotheken adviseert en bemiddelt als onafhankelijke intermediair op het gebied van:

- Hypotheken
- Pensioenen (geen tweede peiler)
- Verzekeringen (leven- en schadeverzekeringen)
- Sparen en beleggen

Kenmerkend voor onze bedrijfsvoering is de sterk persoonlijke aanpak van de verzekeringsproblematiek, die wordt begeleid door een hoge mate van vakbekwaamheid en betrokkenheid.

Hoe kunt u ons bereiken

U kunt ons tijdens kantooruren telefonisch bereiken

Wij werken uitsluitend op afspraak.

U kunt ons schriftelijk bereiken of u kunt mail sturen.

Daarnaast kunt u informatie vinden op onze website.

Adres : Gramserweg 36
Postcode / plaats : 3711 Ax Austerlitz
Telefoon : 0343-491964
E-mail : info@dewes.nl
Internetadres : www.dewes.nl

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Wij zijn volledig vrij in onze advisering en behartigen uitsluitend uw belangen. Op geen enkele wijze zijn wij verplicht om uw producten bij één bepaalde financiële instelling onder te brengen. Bij de meeste financiële instellingen kunnen wij direct of indirect terecht.

Onze dienstverlening

U kunt kiezen uit een groot aanbod van financiële producten. Het is zeer belangrijk dat u het product kiest dat nú maar ook in de toekomst past bij uw specifieke situatie. Niet alleen omdat een deel van uw besteedbaar inkomen aan dit product wordt besteed, maar ook omdat u een overeenkomst aangaat die soms tientallen jaren duurt. Wij helpen u bij het maken van de juiste keuze.

U bent bij ons vrij in de (eind)keuze van aanbieder(s) en product(en). Onze dienstverlening in een aantal logische trajecten is onderverdeeld.

De Oriëntatie:

Ook wel de eerste fysieke kennismaking. Tijdens die kennismaking bespreken we het specifieke onderwerp waarin u geadviseerd wenst te worden. We leggen in die fase ook aan u uit hoe wij werken, welke beloning wij hanteren en wat wij voor u op de specifieke zaak kunnen betekenen.

De Inventarisatie:

Het adviestraject start met het uitgebreid in kaart brengen van uw persoonlijke financiële situatie, uw wensen, doelstellingen en risicobereidheid. Ook bespreken we uw reeds aanwezige kennis en ervaring met diverse financiële producten. Al deze informatie wordt bij elkaar gebracht in uw klantprofiel.

Analyseren

Na het in kaart brengen van uw persoonlijke situatie en wensen voor nu en in de toekomst in het klantprofiel, voeren wij aan de hand van deze gegevens een zorgvuldige analyse uit. En maken wij vervolgens een selectie van producten die aansluiten op uw wensen.

Advies

Op basis van de inventarisatie en analyse komen wij uiteindelijk tot een concreet advies. In dit advies geven wij exact aan welk product naar ons oordeel het best aansluit bij uw kennis, ervaring, wensen, doelstellingen en risicobereidheid. Daarnaast geven we aan bij welke financiële instelling en tegen welke voorwaarden dit kan worden afgenomen. Ons advies wordt voor u vastgelegd in een op maat gericht rapport waarin we alle risico's met betrekking tot overlijden, werkloosheid etc. voor u in kaart brengen.

Bemiddeling

De contacten met de financiële instelling kunnen direct of via een service provider lopen, afhankelijk van de gekozen verzekeraar of bank. Dit met als doel om de door ons geadviseerde constructie ook op correcte wijze door de aanbieder te laten uitvoeren. Wij laten de door u gewenste producten offeren en zullen deze aan u toelichten en overleggen om te accorderen

Nazorg

Wij kunnen u nadat het financiële product is afgesloten blijven ondersteunen.

U kunt met al uw vragen over het afgesloten product desgewenst bij ons terecht. Verandert er iets in uw persoonlijke situatie? Dan is de kans groot dat ook uw producten enige aanpassing behoeven. Tijdens het adviestraject spreekt u met uw adviseur concreet af hoe de nazorg eruit ziet en wanneer er contact momenten zijn ter beoordeling van uw mogelijk gewijzigde financiële situatie.

Wat verwachten wij van u?

- Het verstrekken van juiste en volledige gegevens is uitermate belangrijk. Bij onjuiste of onvolledige informatie kan de financiële dienstverlener uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.
- U dient de gevraagde stukken zoals loonstroken, pensioenoverzichten etc. zo spoedig mogelijk aan te leveren. Wanneer wij alle stukken hebben ontvangen kunnen wij u een advies uitbrengen.
- U dient ons tijdig en volledig te informeren over alle wijzigingen in uw persoonlijke situatie, zodat wij in staat zijn om uw financiële producten actueel te houden. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie (geboorte, scheiding, overlijden, verhuizen etc.), veranderingen in inkomens- en arbeidssituatie of beëindiging van lopende verzekeringen.
- Het is van belang te weten of u ergens anders verzekeringen hebt lopen. Een compleet beeld van uw verzekeringen is essentieel om over- of juist onderverzekering te voorkomen.
- Alle informatie en bijbehorende documenten dient u zorgvuldig op juistheid te controleren. In geval van onjuistheden of onvolledigheden verwachten wij van u dat u deze zo spoedig mogelijk, binnen 10 dagen, schriftelijk aan ons doorgeeft.
- Kunt u een gespreksafpraak niet nakomen, bel dan minimaal 24 uur van tevoren af. Niet nagekomen afspraken en afspraken die niet minimaal 24 uur tevoren zijn afgezegd, kunnen wij in rekening brengen.
- Om achterstanden te voorkomen verwachten wij dat u tijdig uw betalingsverplichtingen nakomt.

Betalingen

U krijgt van de financiële instelling waar uw producten zijn ondergebracht periodiek een overzicht van de betreffende producten en de te betalen bedragen. De door u te betalen bedragen kunt u op de met hen overeengekomen wijze voldoen. U betaalt dus steeds rechtstreeks aan de betreffende verzekeringsmaatschappij, bank, hypotheekverstrekker of vermogensbeheerder. Wij maken u erop attent dat indien u de premie van verzekeringspremies niet tijdig voldoet, u van de verzekeraar een waarschuwing (betalingsherinnering) krijgt. Blijft de betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen.

Hoe worden wij beloond?

In beloning voor onze dienstverlening zijn er twee mogelijkheden:

- Beloning op basis van een vaste vergoeding.
- Beloning op basis van provisie (vanaf 1-1-2003 niet meer mogelijk voor complexe producten)
- Beloning op basis van een uurtarief € 115,- exclusief BTW.

Dewes Bokhorst Verzekeringen en Hypotheken beschouwt beloning op vaste vergoeding als de meest transparante methode van beloning. Wij zullen dan ook waar mogelijk kiezen voor deze beloningsvorm. Indien mogelijk bieden wij alle producten netto aan, dat wil zeggen dat de financiële instelling die het product levert u geen provisie in rekening brengt en aan Dewes Bokhorst Verzekeringen en Hypotheken geen provisie uitkeert. Onze beloning bestaat in dit geval uitsluitend uit het aantal uren dat wij voor onze dienstverlening rekenen. In de paragraaf "beloning op basis van een vaste vergoeding" zullen wij deze beloningsvorm verder toelichten.

Beloning op basis van provisie

Verzekeringsvorm	Afsluitprovisie min. % van de premie x duur	Afsluitprovisie max. % van de premie x duur	Doorloopprovisie min. % van de premie	Doorloopprovisie max. % van de premie	Aantal termijnen in maanden
Beleggingsverzekering	0%	5,5%	0%	3,0%	Looptijd
Levensverzekering	0%	5,5%	0%	3,0%	Looptijd
	Jaarpremie	Jaarpremie	Premie	Premie	
Overlijdensrisico	0%	200%*	0%	15,0%	Looptijd
	* wordt in 2 jaar uitgekeerd				
Uitvaartverzekeringen	afsluitprovisie van 0% tot 6% over verzekerd bedrag Doorlopende provisie van 0% tot 21% over de premie				
Woonlastenverzekering / inkomensbeschermers	Max 12,5% van de jaarpremie of koopsom				
Schadeverzekeringen	Afsluitprovisie (alleen bij 5-jarige contracten) 10% Doorlopende provisie maximaal 27,5%				

De provisie is verwerkt in de premie of koopsom die door de financiële instelling aan u in rekening wordt gebracht en is veelal afhankelijk van de hoogte van de verzekeringspremie en de betalingsduur van de verzekering of van de

verzekerde som. Als een financiële instelling voor hypothecaire geldleningen een provisie rekent, wordt die uitgedrukt in een percentage van de hoofdsom.

De provisievergoeding (zie hierboven staande tabel) die wij van financiële instellingen ontvangen voor onze dienstverlening voldoet aan de volgende eisen:

- de vergoeding komt de kwaliteit van onze dienstverlening 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.

Voorafgaand aan het afsluiten van het financiële product krijgt u inzage in de hoogte van de provisievergoeding. In onderstaande tabel ziet u de bandbreedtes van de verschillende provisievergoedingen. Wanneer u de premie of de maandlasten heeft betaald, dan heeft u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij vooraf andere afspraken met u worden gemaakt.

Het is mogelijk dat er nog wel kosten door een andere partij in rekening worden gebracht, bijvoorbeeld voor een taxatierapport. Indien voor een advies op basis van een vaste vergoeding wordt gekozen gelden onderstaand percentages niet. In deze situaties zal zoveel mogelijk op basis van 'netto' tarieven worden geadviseerd.

Bij de offerte en/of in het adviesrapport ontvangt u van ons een gespecificeerd overzicht van de in rekening gebrachte kosten.

Beloning op basis van vast vergoeding

Soorten Advies	Vergoeding	
	van	tot
Nieuwe Hypotheek bij aankoop van een woning of over sluiten lopende Hypotheek	€ 2.500,-	€ 4.000,-
2 ^e Hypotheek of verhoging bij bestaande klant	€ 1000,-	€ 1.600,-
2 ^e Hypotheek of verhoging bij nieuwe klant	€ 2.500,-	€ 4.400,-
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid.	€ 500,-	€ 850,-
Levens- of beleggingsverzekeringen	€ 750,-	€ 1.750,-
Bankspaarproduct	€ 750,-	€ 1.750,-
Advies & bemiddeling aanwenden lijfrentekapitaal *	€ 650,-	€ 1.900
Betalingsbeschermer (AO/WW)	€ 700,-	€ 1.400,-
Arbeidsongeschiktheid verzekering	€ 500,-	€ 1.000,-
Overlijdensrisicoverzekering	€ 350,-	€ 900,-
Uitvaartverzekering (verhoging / nieuw)	€ 150,-	€ 500,-

De kosten van onze dienstverlening betaalt u op basis van een vooraf afgesproken vast tarief (zie hierboven staande tabel). De uiteindelijke prijs is een afweging op basis van complexiteit van de materie. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product kan worden geleverd, bent u ons een vergoeding verschuldigd. Onze dienstverlening bestaat uit meerdere fases (adviesonderdelen). Voor iedere fase zal een aparte vaste vergoeding in rekening gebracht worden. De vergoeding voor de verschillende fases wordt vastgelegd in een dienstverleningsopdracht. U ontvangt een factuur op basis van de daadwerkelijk afgenomen adviesonderdelen. Onze vaste vergoeding is gebaseerd op een uurtarief van € 115,-. Het kan voorkomen dat een

financiële instelling ons toch een provisievergoeding verstrekt. In deze situatie wordt deze provisie in mindering gebracht op de met u overeengekomen vaste vergoeding. U weet derhalve van tevoren wat u gaat betalen.

*Hieronder vallen de bancaire producten voor fiscaal banksparen (lijfrente en Gouden Handdruk)

Kwaliteit van onze dienstverlening

Dewes Bokhorst Verzekeringen en Hypotheken heeft volgens de Wet financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12041258, voor het uitoefenen van ons bedrijf.

In het Handelsregister van de Kamer van Koophandel staat Dewes Bokhorst Verzekeringen en Hypotheken geregistreerd onder nummer 55581560.

Wij streven er naar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid

Beëindiging van de relatie

U bent geheel vrij om onze relatie te beëindigen zonder opgave van redenen, zonder kosten en zonder inachtneming van een opzeggingstermijn. Op uw verzoek zal de betreffende leverancier uw verzekering of andere financiële dienst – die wel blijft doorlopen – overdragen naar een andere tussenpersoon. Ook wij kunnen ervoor kiezen om niet langer zaken met u te doen. Dit gebeurt alleen bij hoge uitzondering. Uw belangen worden dan behartigd door een andere tussenpersoon van uw keuze.

Klachtenregeling

Wij doen onze uiterste best om u als klant naar behoren en tevredenheid van dienst te zijn. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent of zelfs een klacht heeft over onze dienstverlening. Dan stellen wij het bijzonder op prijs indien u daarvan direct melding maakt. Wij doen er dan alles aan om samen met u tot een passende oplossing te komen. Verloopt de klachtenafwikkeling niet naar wens dan kunt u rechtstreeks contact opnemen met de volgende instantie:

Aansluitnummer Kifid: 300.015081

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
E consumenten@kifid.nl
W www.kifid.nl

Wij hopen samen met u een relatie aan te gaan die langdurig en naar beider tevredenheid zal zijn.