

# DIRCKEN & PARTNERS

---

## FINANCIËLE DIENSTVERLENING

### Dienstenwijzer

*Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.*

**Deze dienstenwijzer is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op geen enkele wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst m.b.t. een financieel product te sluiten.**

### Wie zijn wij?

Dircken & Partners Financiële Dienstverlening  
De Dieze 24  
5052 TP Goirle  
Postbus 135 5050 AC Goirle

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten.

#### *Bereikbaarheid*

U kunt ons op diverse manieren bereiken:  
Telefoon: 013-5308190  
E-mail: [info@dircken.nl](mailto:info@dircken.nl)  
Internet: [www.dircken.nl](http://www.dircken.nl)

Telefonisch zijn wij op werkdagen bereikbaar van 09:00 tot 17:00 uur.

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 08:30 tot 17:00 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantooortijden maken.

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Wij horen graag uw voorkeuren.

#### *Internet*

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga naar [www.dircken.nl](http://www.dircken.nl)

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

#### **Kamer van Koophandel (KvK)**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 18015857.

#### **Autoriteit Financiële Markten (AFM)**

De AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12004839. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 020-7972000.

#### **Adfiz**

Ons kantoor is lid van Adfiz, de branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantie-adviseurs. De bij Adfiz aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders. Adfiz stelt als voorwaarde dat verzekeringsmaatschappijen geen eigendomsbelang of zeggenschap mogen hebben in de bij haar aangesloten leden.

#### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.002263.

## **Onze dienstverlening**

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren over en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft, of kunt krijgen, en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden.

Bemiddeling houdt in dat wij u onder meer begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op.

Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

### **Schadeverzekeringen**

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen.

Ook voor bedrijven maken wij een complete analyse van de risico's waar een ondernemer mee te maken heeft. Na deze analyse bieden wij een passende oplossing om de niet gewenste risico's te verzekeren. Wij kunnen naast dit advies tevens bemiddelen bij het tot stand komen van de verzekeringen. Daarna bewaken wij samen met u het pakket aan verzekeringen en passen dit in overleg met u aan indien omstandigheden en/of regelgeving gewijzigd zijn.

### **Levensverzekeringen**

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen.

### **Hypothecair krediet**

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij een dergelijke beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening

vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheekleningen.

### **Betalen en sparen**

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via termijndeposito's. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in betaal- en spaarproducten.

### **Banksparen**

Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het opbouwen van een oudedagsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

### **Beleggen**

U heeft de mogelijkheid om vermogen op te bouwen via beleggingsfondsen. Wij staan u graag bij om te beoordelen of deze dienst geschikt is voor u en past bij uw doelstelling en risicobereidheid. Wanneer u besluit om in beleggingsfondsen te gaan participeren, begeleiden wij u graag in het contact met de financiële instelling. Orders met betrekking tot beleggingsfondsen verlopen altijd rechtstreeks met deze instelling en nooit via ons kantoor.

### **Belastingen en administraties**

Wij verzorgen zelf belastingaangiftes voor particulieren en het MKB. Daarnaast kunt u bij ons terecht voor diverse fiscale vraagstukken. Deze worden intern door een fiscalist behandeld. Ook verzorgen wij bedrijfsadministraties.

## **Wij doen meer voor u**

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

## **Privacy/persoonsgegevens**

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, verwerken wij diverse persoonsgegevens. Wij doen er uiteraard alles aan om deze persoonsgegevens zo goed mogelijk te beschermen om zo uw privacy te waarborgen. Meer informatie over waarom wij deze gegevens opvragen en hoe wij hier mee om gaan kunt u terugvinden in ons privacy statement. Het privacy statement is te vinden op onze website onder het kopje service of gratis op te vragen.

## Hoe komen wij tot een advies?

### **Adviesvrij**

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

### **Ondernemersvrijheid**

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

### **Keuze van aanbieders**

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij hebben een selectie gemaakt van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie hebben wij gemaakt op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering.

Wanneer wij u adviseren over een bepaald financieel product, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

## Hoe zit het met onze beloning?

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, automatisering, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kan op verschillende wijzen worden voldaan.

### **Schadeverzekeringen (uitgezonderd arbeidsongeschiktheid)**

#### *Vergoeding via de premie*

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen zullen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie die u betaalt.

Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt. Mocht u ons inschakelen om een schade voor u te verhalen bij de tegenpartij dan stemmen wij vooraf het tarief hiervoor met u af.

### **Levensverzekeringen, hypotheek, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, lijfrente-bankspaarrekeningen, en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)**

Het ontvangen van een vergoeding (provisie) die wij van banken of verzekeraars ontvangen voor onze

dienstverlening met betrekking tot bovengenoemde zaken is per 1 januari 2013 bij wet niet meer mogelijk.

Voor advisering op dit terrein gaat u de advies- en bemiddelingskosten rechtstreeks aan ons betalen. Dit is dan ook geen onderdeel meer van de prijs van het product.

Ieder goed advies begint met een inventarisatie van uw wensen en het opstellen van een klantprofiel. Hierin zitten onze aanvangskosten.

De totale vergoeding komt de kwaliteit van onze dienstverlening aan u 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 u betaalt is transparant.

### **1. Vergoeding op basis van vast tarief**

U gaat onze dienstverlening betalen met een vast, vooraf afgesproken tarief. De hoogte van het uiteindelijke tarief is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Het is gebaseerd op een gemiddelde tijdsinvestering en de complexiteit van een adviestraject. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd voor de advieswerkzaamheden.

### **2. Vergoeding op basis van urenvergoeding**

In overleg kunt u ervoor kiezen ons te betalen tegen een uurtarief. Vooraf proberen wij een reële inschatting te maken van de benodigde tijd. Wij stellen het tarief jaarlijks opnieuw vast. Voor 2020 zal dit tarief € 95,- per uur bedragen, waar mogelijk vrij van BTW. Dit tarief kan jaarlijks door middel van indexatie aangepast worden.

### **3. Kosten voor nazorg en administratie**

Afhankelijk van het gekozen financiële product brengen wij u jaarlijks en/of maandelijks een bedrag in rekening voor administratie, nazorg en eventuele schadebehandeling. Dit zullen wij te allen tijde vooraf met u bespreken.

### **Belastingen en administraties**

Voor het verzorgen van belastingaangiften voor particulieren en het MKB, alsmede voor het uitwerken van fiscale adviezen en vraagstukken wordt indien mogelijk een vast, vooraf afgesproken tarief gehanteerd. De hoogte van het tarief is gebaseerd op de gemiddelde verwachte tijdsinvestering. Indien het niet mogelijk is een vergoeding op basis van een vast tarief af te spreken, dan is het ook mogelijk om ons te betalen tegen een uurtarief.

Wij proberen hierbij wel, indien mogelijk, een reële inschatting van de benodigde tijd te maken. Het tarief wordt jaarlijks opnieuw vastgesteld. Voor 2020 bedraagt het tarief € 95,- per uur. Dit bedrag wordt nog verhoogd met 21 % BTW. Dit tarief kan jaarlijks door middel van indexatie aangepast worden.

Voor bedrijfsadministraties wordt altijd een vast, vooraf afgesproken tarief gehanteerd. Hierbij wordt duidelijk aangegeven welke werkzaamheden verricht worden. Eventueel meerwerk wordt op uurbasis in rekening gebracht. Het tarief voor 2020 bedraagt € 60,- per uur, en dit bedrag wordt nog verhoogd met 21% BTW.

## **Wij vragen ook iets van u**

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

*Juiste en volledige informatieverstrekking*  
Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben, vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

### *Totaalbeeld*

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent maken op een bepaald risico omdat wij denken dat u dit elders al geregeld heeft. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

### *Wijzigingen doorgeven*

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, een overlijden, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

### *Informatie doornemen*

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden.

Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

## **Intern beloningsbeleid**

De beloning van onze medewerkers in zowel de binnen- als buitendienst bestaat voor 100% uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform en worden ieder jaar getoetst aan de hand van de in de branche beschikbare benchmark gegevens. Daarnaast wordt de hoogte van het salaris van alle medewerkers bepaald door opleiding en ervaring van de betreffende medewerker en is de beoordeling van de kwaliteit van het functioneren van deze medewerker eveneens van invloed.

De secundaire arbeidsvoorwaarden, zoals pensioen, opleidingen, vakantiedagen en vergoeding van de reiskosten zijn gelijk voor alle medewerkers, zowel in de binnen- als buitendienst.

Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen, om eventuele negatieve effecten op de zorgvuldige behandeling van klanten te voorkomen

## **Als u een klacht hebt**

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

### *Eerst de klacht kenbaar maken aan ons*

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

### *Daarna eventueel naar het Klachteninstituut*

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon: 0900-3552248 (10 ct/min.)  
E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)