

*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 dit dienstverleningsdocument geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons bureau. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.*

**Dit dienstverleningsdocument 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?

### *Naam en adresgegevens*

Damen Adviesbureau  
Eugenie Prévinaireweg 15  
2151 BA NIEUW-VENNEP  
Postbus 94  
2150 AB NIEUW-VENNEP

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

### *Bereikbaarheid*

U kunt ons op veel manieren bereiken:  
Telefoon: 0252 – 629650  
Fax: 0252 – 629659  
E-mail: [info@damenadviesbureau.nl](mailto:info@damenadviesbureau.nl)  
Internet: [www.damenadviesbureau.nl](http://www.damenadviesbureau.nl)

In geval van nood zijn wij buiten kantoortijden bereikbaar via telefoonnummer 06 - 51353959. Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 9:00 tot 17:00 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoortijden 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*

Op [www.damenadviesbureau.nl](http://www.damenadviesbureau.nl) vindt u actuele informatie en tips. Ook kunt u zien wie uw 11 contactpersonen zijn.

### *Lidmaatschappen en registraties*

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

- AFM
- Adfiz
- Kifid
- KvK
- Stichting Erkenningeregeling Hypotheekadviseurs 20067



### **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 12006520. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min.).

### **Adfiz**

Ons kantoor is lid van Adfiz, een branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantieadviseurs. 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 300.003646.

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

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 28053590.



Leon Damen

## 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 diverse aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op.

Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en bemiddelen op de volgende gebieden:

### *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 arbeidsongeschiktheid, brand, diefstal of aansprakelijkheid.

### *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.

### *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 zo'n 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.

### *Betalen en sparen*

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling.

### *Banksparen*

Het opbouwen van vermogen kan ook fiscaal vriendelijk met het moderne banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek, of het opbouwen van een ouderdomsvoorziening 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.

## 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. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

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.

Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dat geval melden wij u dit vooraf.



Lex Boxelaar

## 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, computers, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kan op verschillende wijzen worden voldaan.

### 1. Vergoeding op basis van provisie

#### 1a. Schadeverzekeringen, betaalrekeningen, elektronisch geld

De kosten van onze dienstverlening op dit gebied kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij schadeverzekeringen is dat de premie die u betaalt. Bij betaalrekeningen en elektronisch geld is dat de vergoeding die u aan de bank betaalt. Wij ontvangen dan provisie van de bank of verzekeraar.

Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

#### 1b. Levensverzekeringen, hypotheek, fiscale bankspaarrekeningen en beleggingsfondsen

De vergoeding, die wij hiervoor van banken of verzekeraars ontvangen voor onze dienstverlening, voldoet aan de volgende eisen:

- De 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 wij ontvangen is transparant.

Wij ontvangen van (de) financiële instelling(en) waar uw financieel product is afgesloten een provisie die onderdeel vormt van de prijs van het product. Bij levensverzekeringen is dat de premie, bij hypotheek zijn dat de (maand)lasten en afsluitkosten.

De hoogte van de vergoeding die wij van de financiële instelling uiteindelijk ontvangen is een vast percentage van het verzekerd bedrag, het uitstaande kapitaal of het geleende hypotheekbedrag. Dit verschilt over het algemeen per product en per financiële instelling. Ook de looptijd van het product, evenals het feit of u premie gedurende de looptijd van het product betaalt of in eens bij het afsluiten (koopsom) heeft invloed op de hoogte van onze vergoeding die wij van de financiële instelling ontvangen.

De daadwerkelijke hoogte van de provisie is afhankelijk van het financiële product dat u afsluit en van de aanbieder. Wij informeren u, uiterlijk vóór het afsluiten van het financiële product, schriftelijk over het exacte nominale bedrag van de provisie.

Indien er (extra) diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks aan ons een bedrag moet betalen, dan informeren wij u hierover vooraf.

### 2. Vergoeding per uur of vast tarief

U kunt er ook voor kiezen om onze dienstverlening te betalen op basis van declaratie. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uren dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Vooraf spreken we dat schriftelijk met u af, evenals de indicatie van het aantal uren dat wij in uw situatie denken nodig te hebben.

In beide gevallen geldt: ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons toch een vergoeding verschuldigd.

Ook is het mogelijk dat wij vooraf een vast tarief overeenkomen voor onze dienstverlening. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is in dat geval niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit en het aantal uren dat wij daarvoor nodig hebben.

Wij brengen u nooit zonder schriftelijke afspraken voorafgaand aan onze dienstverlening, separaat van de premie of de vergoeding die u aan de bank betaalt, rechtstreeks een bedrag in rekening.

### 3. Vergoeding op basis van declaratie én provisie

U kunt er ook voor kiezen om ons te betalen via een combinatie van provisie en declaratie, al dan niet met onderlinge verrekening.

#### Indicatie provisie (in plaats van uurtarief)

- (eerste) hypotheek: minimaal € 500 en maximaal € 5.000 afsluitprovisie.
- kapitaal/pensioenverzekering: 5 tot 10 % van de premie als doorlopende provisie.
- overlijdensrisicoverzekering: afsluitprovisie tot maximaal 200 % van de premie, of 5-15 % doorlopende provisie.
- verzekeringen van de maandlasten: 10 tot 20 % van de premie als doorlopende provisie.
- beleggingsfonds of bankrekening: 0,2 tot 0,3 % van het saldo.

#### Indicatie uren

- hypotheek: 10 tot 30 uur aan advies en administratie
- levensverzekering (los): 3 tot 8 uur
- bankspaarproduct 1 tot 3 uur.

#### Indicatie uurtarief (in plaats van provisie)

- senior financieel adviseur: € 135 tot 175
- financieel adviseur: € 95 tot 135
- administratief medewerker: € 60 tot 95.

#### Indicatie vast tarief (in plaats van provisie of uurtarief)

- eerste hypotheek: € 2.500
- tweede hypotheek: € 1.000
- kapitaal/pensioenverzekering: € 750
- bankspaarproduct: € 150
- financieel plan: € 1.250.

Dit is geen onherroepelijk aanbod maar dient slechts als indicatie!

## 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 zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. 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, 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 zondig 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.

## Persoonsgegevens

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. De verwerking van persoonsgegevens heeft ons kantoor aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).

## 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  
Internet: www.kifid.nl

## 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.



Hans-Wouter Valk