

Dienstenwijzer 01-01-2017

Bloem Financieel Adviseurs BV

Maliebaan 88
3581 CX Utrecht
T 0302300353
info@bloem.nl
www.bloem.nl

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Wij laten u graag zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw specifieke wensen zijn onze leidraad. In dit dienstverleningsdocument informeren wij u over onze dienstverlening en de daarbij behorende kosten en waar u terecht kunt met uw klachten. Dit dienstverleningsdocument is een informatief document. Dat betekent dat u door dit document op generlei wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons af te nemen of om een bepaalde overeenkomst met betrekking tot een financieel product te sluiten. Uiteraard kan de werkwijze worden aangepast indien u specifieke wensen heeft. Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken omtrent onze dienstverlening en/of onze beloning, leggen wij dit via een aparte overeenkomst met u vast.

Toeziethouder AFM

De AFM houdt krachtens de wet, toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12006818. Het register van financiële adviseurs kunt u raadplegen op www.afm.nl.

Wie zijn wij?

Wij zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen, pensioenen, hypotheek en andere financiële diensten. Hierbij adviseren wij u welke producten, naar ons oordeel, het beste aansluiten bij uw wensen en omstandigheden. Daarnaast begeleiden wij de contacten tussen u en de banken en verzekeraars waarbij wij de hypotheek, verzekeringen en andere financiële producten voor u onderbrengen.

Onze bereikbaarheid

Wij zijn op werkdagen geopend van 8.45 uur tot en met 17.15 uur.

Bij spoed, zoals een ongeval, overlijden, of ingrijpende schade kunt u ons bereiken via telefoonnummer 06-20449569.

Als er niemand op ons kantoor aanwezig is, staat ons antwoordapparaat ingeschakeld, u kunt een bericht inspreken, wij nemen dan zo spoedig mogelijk contact met u op. U kunt ook een e-mail bericht zenden naar info@bloem.nl.

Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan per post of e-mail (info@bloem.nl), of rechtstreeks aan de medewerker die u heeft gesproken.

Onze dienstverlening

Conform onze vergunning mogen wij u adviseren op het gebied van :

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft één of meer schadeverzekeringen, verzekeringen, die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid, ziekte of arbeidsongeschiktheid.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren.

Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers, u beslist hier over een financiële verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. U kunt hierbij denken aan mogelijke adviesaspecten zoals 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.

Betalen en Sparen

Sparen kan op verschillende manieren. Door geld te storten op een spaarrekening.

Banksparen

Het opbouwen van vermogen kan 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

Het is mogelijk 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.

Onze werkwijze (complexe producten)

Inventarisatie

Indien u ons om advies vraagt over een complex product, gaan wij eerst samen met u uitgebreid uw persoonlijke situatie in kaart brengen en uw klantprofiel opstellen. Dit is een wettelijke verplichting en dit houdt in dat wij u vragen gaan stellen over uw (toekomstige) financiële positie. Daarnaast brengen wij uw kennis, ervaring en uw doelstellingen op financieel gebied in kaart en stellen uw risicobereidheid vast. Samen met u maken wij een overzicht van de financiële risico's waar u mee te maken heeft. Daarbij bespreken wij uw wensen ten aanzien van de hypotheek, levensverzekering, en andere financiële producten. In dit gedeelte van het adviesgesprek gaan wij na waar uw prioriteiten liggen indien bepaalde keuzen rondom financiële producten moeten worden gemaakt.

Analyse

Nadat wij een goed beeld hebben gevormd van uw wensen en situatie, nu en in de toekomst, gaan wij deze gegevens analyseren. We bespreken uw financiële risico's en beoordelen of u deze financiële risico's wel of niet wilt lopen. Aan de hand hiervan maken wij een selectie van bijvoorbeeld mogelijke vormen van hypothecaire leningen, levensverzekeringen en andere financiële producten die passen bij uw situatie. In deze fase lichten wij de verschillende mogelijkheden toe en geven aan wat naar ons oordeel de voor- en nadelen van de mogelijkheden zijn.

Advies

Op basis van de inventarisatie en analyse komen wij uiteindelijk tot een concreet passend advies over de (vorm van) financiële producten die u naar onze mening, in verband met de financiële risico's nodig heeft en die passen bij uw wensen en mogelijkheden. Tevens geven wij aan door welke financiële instelling (bank of verzekeraar) het product wordt aangeboden en tegen welke condities

Bemiddeling

Indien gewenst kunnen wij namens u, alle contacten met de financiële instellingen verzorgen en de overeenkomst tot stand brengen. Dit met het doel dat de door ons geadviseerde constructie op correcte wijze ook de bank of verzekeringsmaatschappij wordt uitgevoerd.

Nazorg

Tijdens de looptijd van de financiële overeenkomst(en) houden wij u op de hoogte van wezenlijke wijzigingen in de door u afgesloten producten. Indien u dat wenst kunnen wij, nadat de overeenkomst is afgesloten, u blijven ondersteunen. U kunt met al uw vragen over (afgesloten) financiële producten en uw hypotheek bij ons terecht. Maar ook zullen wij periodiek controleren of de financiële producten blijven passen bij uw situatie. Deze situatie kan in de loop der tijden anders worden dan wij thans kunnen voorzien.

Execution only

Indien gewenst kunnen wij ook werken op basis van execution only. Dit betekent dat wij niet adviseren, maar uitsluitend informeren en uw opdracht uitvoeren. Wij bespreken dit vooraf met u en leggen dit schriftelijk vast.

Onze kwaliteit

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons een vergunning gegeven op de volgende gebieden:

- **Vermogen**
- **Schadeverzekeringen particulier en zakelijk**
- **Pensioenverzekeringen**
- **Premiepensioenvorderingen**
- **Inkomensverzekeringen**
- **Zorgverzekeringen**
- **Electronisch geld**
- **Hypothecair krediet**
- **Spaar- en betaalrekeningen**
- **Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen**

Wij zijn aangesloten bij:

- AFM (Autoriteit Financiële Markten)
- Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening)
- Kamer van Koophandel
- Stichting Erkend Financieel adviseurs

Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij organisaties die een bepaalde kwaliteitsnorm eisen. Onze adviseurs bekwamen zich in hun vak via opleidingen en permanente educatie.

Wij hebben een **beroepsaansprakelijkheidsverzekering** bij de Bavam met polisnummer 7532. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid.

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 College bescherming Persoonsgegevens. (CBP)

Onze relatie met aanbieders

Wij werken met een aantal geselecteerde maatschappijen, periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeraars voeren. Wij hebben geen enkele contractuele verplichting om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken/verzekeraars.

Hoe worden wij beloond?

Onze dienstverlening is niet kosteloos. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denk aan salarissen, huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kan op verschillende wijzen worden voldaan. Op basis van provisie, declaratie of een combinatie van beide.

Schadeverzekeringen

Vergoeding via de premie (provisie)

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen (m.u.v. arbeidsongeschiktheidsverzekeringen) kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie die u betaalt.

In de door u betaalde premie zit de vergoeding voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons heeft gemaakt. Als u de premie heeft betaald, dan heeft u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons heeft gemaakt.

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. Daarvoor is het noodzakelijk dat wij hierover vooraf afspraken met u maken over de hoogte en de wijze van de honorering van onze dienstverlening.

De premie

U betaalt de premie rechtstreeks aan de verzekeraar. Per polis staat de incassomethode beschreven. Naast de premie of de vergoeding die u betaalt, kan het zijn dat u polis- en incassokosten verschuldigd bent. De poliskosten variëren van € 6,00 tot € 10,00 en de incassokosten van € 1,00 tot € 1,50. Daarnaast bedraagt de assurantiebelasting 21% over de premie en kosten.

U dient premies binnen 1 maand te betalen. Indien u de premie niet tijdig betaalt kan de verzekeraar bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen bij u in rekening worden gebracht

Levensverzekeringen, hypotheken, (fiscaal) bankspaarrekeningen, individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen

Vergoeding per uur of vast tarief

Per 1 januari 2013 is het provisieverbod in werking getreden. Dit verbod geldt voor hypothecaire kredieten, betalingsbeschermers, overlijdensrisicoverzekeringen, individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, uitvaartverzekeringen en complexe producten. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uur dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief of op basis van een vast tarief. Het uiteindelijke uurtarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk met u af evenals de indicatie van het aantal uur dat wij in uw situatie denken nodig te hebben.

Vergoeding op basis van vast tarief (vrijgesteld van BTW)

Bankspaarproduct, lijfrenteverzekering, kapitaalverzekering	€ 495,--
Overlijdensrisicoverzekering	€ 495,--
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	€ 750,--
Pensioen DGA	€ 795,--
Expirerend pensioen	€ 795,--
Expirerende lijfrenteverzekering	€ 550,--
Hypotheek particulier	€ 2.800,--
Hypotheek zelfstandig ondernemer	€ 3.300,--
Verrichtingen	€ 175,-- per uur

U betaalt ons kantoor een vergoeding voor het advies en de bemiddeling. Wanneer er naar aanleiding van ons advies, een bemiddeling tot een product tot stand komt, dan is de nota vrijgesteld van BTW. Wanneer het enkel een advies is en er is geen bemiddeling dan is de nota belast met BTW.

Hypothecair krediet

In de inventarisatiefase werken wij op basis van 'no cure, no pay'. Ons eerste vrijblijvende gesprek kost u dus niets. Pas nadat wij van u de opdracht hebben gekregen uw financiële wensen uit te voeren (analyse), zullen wij kosten bij u in rekening brengen. Bloem Hypotheek Adviseurs communiceert met u de procedure.

Vergoeding op basis van declaratie en provisie

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

Dienstverleningsdocument

In het dienstverleningsdocument staan onze kosten per productgroep t.w. risico's afdekken, vermogen opbouwen, pensioenvraag werkgever en hypotheekvraag gespecificeerd. Het dienstverleningsdocument wordt u overhandigd en is ook te downloaden op onze website.

Wat verwachten wij 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

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 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 zijn wij wettelijk verplicht u bepaalde informatie te verstrekken. Tevens kunnen wij u informatie toesturen zodat u zich 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. Natuurlijk controleren wij deze documenten ook.

Beëindiging relatie

U heeft het recht om op ieder elk moment de relatie met ons te beëindigen. U kunt uw verzekeraar verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair of verzekeraar deze zorgplicht overneemt.

Klachten?

Heeft u een klacht over een afhandeling, onze werkwijze of gebrekkige informatie over de wijze aan onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Alle klachten worden door de directie behandeld. Wilt u nadere informatie over onze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen. Mochten wij niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht, binnen 3 maanden, bij de volgende instantie terecht:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) (www.kifid.nl) Postbus 93257, 2509 AG, Den Haag, ons aansluitnummer is 300.00389.

U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.