

## Dienstenwijzer

Geachte cliënt,

Hierbij vindt u ons Dienstenwijzer zoals die geldt vanaf 04-01-2022.

<u>Onderwerp</u>	<u>Pagina</u>
A. Inleiding.	2
B. Wie zijn wij?	2
C. Onze diensten.	2
C1 Algemeen.	2
C2 DienstVerleningsDocumenten (DVD's).	3
D. Wat verwachten wij van u?	3
E. Onze bereikbaarheid.	4
F. De rente, premie, inleg, factuur of abonnement.	4
F1 Incasso door Fiën, bank en/of verzekeraar.	4
F2 Afspraken rondom betaling.	4
G. Onze relatie met banken en verzekeraars.	5
H. Beloning op basis van provisie, facturering en abonnementen.	5
H1 Facturering en abonnementen.	5
H2 Waarom ontvangen wij provisie?	5
H3 Beloning op basis van vaste tarieven.	6
H5 Beloning op basis van uurtarieven.	6
I. Onze kwaliteit.	7
J. Beëindiging relatie.	7
K. Klachten?	7
Uw notities	8

## A. Inleiding.

1. Deze dienstenwijzer heeft betrekking op de dienstverlening van alle financiële producten van Fiën. Financiële dienstverleners hechten veel waarde aan goede voorlichting op het gebied van complexe financiële producten. Dit wordt gewaarborgd door de Wet op de Financieel Toezicht (WFT) en bewaakt door de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Deze wet schrijft voor aan welke punten minimaal aandacht besteedt moet worden in de voorlichting aan en advisering van consumenten.
2. De complete tekst van deze wet kunt u vinden op de website [www.afm.nl](http://www.afm.nl).
3. Ook omdat wij het belangrijk vinden dat u over onze dienstverlening goed voorgelicht bent, trachten wij u zo overzichtelijk mogelijk deze informatie te verschaffen.

## B. Wie zijn wij?

1. Wij zijn adviseurs op het gebied van hypotheek, beleggingen, verzekeringen en andere financiële diensten waaronder makelaardij. Onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van uw huidige financiële situatie en uw financiële risico's. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd zouden kunnen worden of welke financiële producten mogelijk zijn. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel goed aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.
2. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de banken en verzekeringsmaatschappijen waarbij de gekozen financiële producten worden ondergebracht.

## C. Onze diensten.

### C1 Algemeen.

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

1. schadeverzekeringen. Met dit soort verzekeringen kunt u binnen het kader van de verzekeringsvoorwaarden schade vergoed krijgen die u lijdt voor het geval dat u bijvoorbeeld ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken, uw bagage tijdens een vakantie zoek raakt, u een aanrijding met uw auto krijgt, er brand uitbreekt in uw huis etc. U kunt hierbij denken aan ziektekostenverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, reisverzekeringen, autoverzekeringen, brandverzekeringen etcetera.
2. verzekeringen die een (vaste) som geld uitkeren als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.
3. levensverzekeringen. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart of belegt voor een aanvullend pensioen, de aflossing van een schuld of andere toekomstige zaken. Voorbeelden hiervan zijn: een koopsompolis, lijfrenten of een gemengde verzekering soms in combinatie met een hypotheek of financiering.
4. bankspaar producten. Sinds begin 2008 is het ook mogelijk om op bankspaar/beleggingsrekeningen vermogen op te bouwen voor uw pensioen of hypotheekaflossing. Indien deze producten het beste aansluit aan uw situatie, kunnen wij u hierin bijstaan.
5. hypotheek. Onze doelstelling hierbij is ervoor te zorgen dat de financiering voor de aankoop of verbouwing van uw woning of de oversluiting van uw hypotheek goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden.
6. spaarrekeningen. Heeft u een spaarrekening nodig, dan begeleiden wij u in uw keuze.
7. beleggingen. Hierbij gaat het om u bij te staan in het maken van een beleggingsprofiel en uw keuze voor een passend (combinatie van) beleggingsfonds/en of een vermogensbeheerder.

8. financiële planning. Dit houdt in dat wij u inzage geven in uw financiële situatie nu en in de toekomst. In de mate waarin u dat wenselijk acht, kunnen wij u vervolgens adviseren over financiële producten om uw inkomsten en/of vermogen veilig te stellen dan wel te doen toenemen (vermogensplanning). Denk hierbij ook aan successieplanning.
9. fiscale administratie. Wij verzorgen de IB aangiften van particulieren tegen betaling van een fee.

Uit hoofde van onze werkzaamheden beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

## C2 DienstVerleningsDocumenten (DVD's).

Wij maken gebruik van 3 DVD's.

1. Dienstverleningsdocument Hypotheken: Voordat u besluit ons in te schakelen om u te informeren, adviseren of bemiddelen in hypotheken, verzoeken wij u dit document zorgvuldig door te nemen.
2. Dienstverleningsdocument Risico's afdekken: Voordat u besluit ons in te schakelen om u te informeren, adviseren of bemiddelen in risicoverzekeringen zoals overlijdensrisico-, en inkomensverzekeringen, verzoeken wij u dit document zorgvuldig door te nemen.
3. Dienstverleningsdocument Vermogen opbouwen: Voordat u besluit ons in te schakelen om u te informeren, adviseren of bemiddelen in vermogensproducten zoals lijfrente-, kapitaalverzekeringen, spaar- of beleggingsrekeningen, verzoeken wij u dit document zorgvuldig door te nemen.

## D. Wat verwachten wij van u?

1. U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een aantal zaken van u. In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat de verzekeraar - op grond van de verzekeringsvoorwaarden - gerechtigd is deze schade niet of niet geheel te vergoeden.
2. Heeft u elders verzekeringen, vermogenstegoeden en/of leningen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om bijvoorbeeld te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.
3. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat bijvoorbeeld belangrijke risico's onverzekerd blijven.
4. Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing, wijziging of beëindiging van lopende verzekeringen.
5. Wij onderhouden alle contacten met de banken en/of verzekeraars. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de bank en/of verzekeraar.
6. Wij verwachten dat u de ontvangen stukken waaronder contracten, polissen en voorwaarden goed controleert. Bent u niet tevreden met het afgesloten product, dan kan u dit tijdig aan ons of de bank/verzekeraar melden zodat het ongedaan gemaakt kan worden. Ook bij telefonisch doorgeven van wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden voor komen. Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan direct zodat wij het kunnen laten corrigeren.

## E. Onze bereikbaarheid.

1. Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:
2. Bezoekadressen: Fiën Adviesgroep Rijsenburg, Hoofdstraat 118-120, 3972 LD Driebergen-Rijsenburg.
3. Postadres: Hoofdstraat 118-120, 3972 LD Driebergen-Rijsenburg.
4. U kunt ook mailen naar [infodriebergen@fien.nl](mailto:infodriebergen@fien.nl) of [binnendienst@fien.nl](mailto:binnendienst@fien.nl).
5. Wij zijn op werkdagen geopend van 08.30 tot en met 17.00 uur.
6. Voor afspraken buiten kantooruren kunt u ons bellen.
7. Telefoon tijdens kantooruren: 0343-518561.
8. Buiten kantooruren of bij spoed zoals ongeval, overlijden of ingrijpende schade kunt u ons bereiken via telefoonnummer: 06-54383367. Gezien het feit dat het om een mobiele nummer gaat, kunnen wij niet altijd garanderen dat opgenomen wordt. Vandaar dat wij u verzoeken om op de eerstvolgende werkdag ook 0343-518561 te bellen indien u nog geen reactie via de mobiele nummer heeft ontvangen.

## F. De rente, premie, inleg, factuur of abonnement.

Betalingen voor financiële producten kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Bij elk financieel product wordt aangegeven welke incassomethode gevolgd zal worden.

### F1 Incasso door Fiën, bank en/of verzekeraar.

1. U kunt de bank en/of verzekeraar machtigen om de rente en/of premie en/of inleg via automatisch incasso van uw bankrekening te laten afschrijven.
2. Incasso van abonnementen zullen vooraf met u worden afgesproken en op en bij de afgesproken data van uw rekening worden afgeschreven.
3. Afschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u bekend is gemaakt.
4. U moet zorgdragen voor voldoende saldo op de desbetreffende rekening.
5. Soms kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
6. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen per jaar, half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
7. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke betaling, dan wordt u daarover ingelicht.
8. Als u vragen heeft over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.

### F2 Afspraken rondom betaling.

1. Het is belangrijk dat u de rente, premie, inleg of abonnement tijdig betaalt. Indien u niet tijdig betaalt kan een bank of verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.
2. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we samen naar een oplossing kunnen zoeken.
3. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op gehele of gedeeltelijke premierestitutie, zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

## **G. Onze relatie met banken en verzekeraars.**

1. Wij zijn ongebonden bemiddelaars. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid de producten van een aantal banken en verzekeraars kunnen adviseren. Wij geven op uw verzoek graag aan met welke banken en verzekeraars wij op dat moment samenwerken.

## **H. Beloning op basis van provisie, facturering en abonnementen.**

### **H1 Facturering en abonnementen.**

Na 01-01-2013 ontvangen wij voor nieuwe complexe financiële producten van banken en verzekeraars geen provisie meer. Voor niet complexe producten zullen wij doorlopende provisie van de desbetreffende bank en/of verzekeraar ontvangen. Onze inkomsten bestaan uit directe inkomsten bij het afsluiten van het product en/of diensten wanneer van toepassing, de doorlopende inkomsten. Wij zullen alle inkomsten tijdig aan u bekend maken.

1. Voor complexe producten zoals hypotheek, levensverzekeringen, bankspaarproducten en beleggingen factureren wij afsluitkosten die afgeleid zijn van de hoogte van het product. Dit wordt vaak in deelfacturen gefactureerd zodra het afgesproken werk is afgerond. Soms is een aanbetaling nodig en uw adviseur zal altijd dit van tevoren met u communiceren. Graag zien wij onze facturen binnen 8 dagen betaald. Indien dit, om welke reden dan ook, niet mogelijk is, bespreek dit dan a.u.b. met uw adviseur zodat indien mogelijk, afwijkende afspraken gemaakt kunnen worden.
2. Voor uw doorlopende ondersteuning maken wij gebruik van abonnementen om aan de eisen van de wettelijke zorgplicht te voldoen. Deze zorgplicht wordt gewaarborgd door middel van abonnementen voor hypotheek, vermogen, leven- en schadeverzekeringen. De kosten van het abonnement is afhankelijk van het type product (zie H3 hieronder).
3. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u vooraf wat het dan geldende tarief hiervoor is. Onder H4 kunt u een aantal van onze diensten zien met de daarbij horende vaste tarieven van dit moment. Wij behouden het recht om op ieder moment deze tarieven te herzien indien wij inzien dat de inkomsten niet de lading van de werkzaamheden dekt of dat de hoeveelheid werk afgenomen is waardoor het tarief omlaag kan.

### **H2 Waarom ontvangen wij provisie?**

Wij ontvangen van banken en/of verzekeraars voor niet complexe producten zoals schadeverzekeringen rondom de woning, motorrijtuigen en spaarrekeningen een doorlooppovisie.

1. De doorlooppovisie is bedoeld om ons te vergoeden voor zowel het afsluiten van het product als voor de doorlopende ondersteuning die u van ons krijgt. Voor schadeverzekeringen maakt dit onderdeel uit van de premie die bij u in rekening wordt gebracht.

### H3 Beloning op basis van vaste tarieven.

Al 25 jaar hebben wij ons bewezen als ideale partners om goed werk voor onze klanten te verrichten. Veel van onze tarieven zijn gebaseerd op de hoogte van de premie, hoofdsom en/of complexiteit. De diensten vermeld onder punt 1 t/m 7 hieronder zijn Btw-plichtig. Dit zal altijd op uw factuur duidelijk aangegeven worden.

Wij verzorgen géén aangiften voor zelfstandigen/ondernemers. De kosten voor een aangifte erfbelasting op aanvraag (is per situatie verschillend).

1. Verzorgen van belastingaangiften (IB/PV) voor alleenstaande	€ 128,--
2. Verzorgen van belastingaangiften (IB/PV) voor gehuwden /samenwoners	€ 161,--
3. Verzorgen van belastingaangiften (IB/PV) bij scheiding samen	€ 232,--
4. Verzorgen van belastingaangiften (IB/PV) bij scheiding 1 persoon	€ 199,--
5. Verzorgen van belastingaangiften (IB/PV) bij overlijden bij Geh./ samenwoners	€ 178,--
6. Verzorgen van belastingaangiften (IB/PV) bij overlijden van een alleenstaande	€ 138,--
7. Een jaarlijks onderhoudsgesprek betreffende uw financiële situatie en producten	€ 250,--.
8. Hypotheekadvies	€ 2.100,-- minimaal.
9. Desktoptaxatie	€ 250,--
10. Vermogensscheiding bij beëindiging samenleving of echtscheiding	€ 750,-- per persoon.
11. Hoofdelijk ontslag van schuldenaren voor hypotheek	€ 2.500,-- minimaal.
12. Toevoeging van schuldenaren voor hypotheek	€ 750,--.
13. Bemiddelen van lagere hypotheek rentetarieven (bij verlengingen)	€ 1.500,--.
14. Advies- en bemiddeling tussentijdse aanpassing hypotheekrente	€ 1.500,--.
15. Omzettingen van variabele rente naar een rentevaste periode	€ 1.500,--.
16. Advisering en bemiddeling bij (gedeeltelijke) aflossing van een hypotheek	€ 750,--.
17. Financiële adviezen zonder afsluiten van een hypotheek	€ 2.100,--.
18. Begeleiding nabestaande bij overlijden	€ 2.100,--.
19. Pensioen analyse	€ 750,-- per scenario.
20. Verlagen, beëindiging en/of aanpassingen van levensverzekeringen	€ 150,-- per polis.
21. Onderhoud van beleggingen en maken van een periodieke beleggingsprofiel	€ 250,--per profiel.
22. Analyse van kapitaalverzekeringen	€ 150,-- per polis.
23. Maken van een lening overeenkomst	€ 250,--.
24. Overbruggingskredieten - 0,5% van het krediet met een minimum van	€ 750,-.
25. Begeleiding bij bezichtigingen en/of onderhandelingen bij verkoop	€ 175,-- per keer.
26. Aankoop begeleiding van een woning	€ 2.100,- per woning.

### H4 Beloning op basis van uurtarieven.

Indien er geen relevant vast tarief voor is maar u wilt nog steeds gebruik maken van onze dienstverlening, dan kan dit ook op basis van een uurtarief. Afhankelijk van het type medewerker, zal het tarief variëren. Voordat wij beginnen met de dienstverlening, zullen wij een inschatting geven van hoeveel uur wij denken bezig te zijn en door welk type medewerker de werkzaamheden uitgevoerd zullen worden. Nadat u per mail heeft bevestigd dat u het eens bent met de uurtarieven en het aantal geschatte uren, zullen wij onze werkzaamheden starten. Afhankelijk van het soort werkzaamheden zal er wel of geen BTW verschuldigd zijn. Dit zal duidelijk van tevoren kenbaar gemaakt worden.

Voor werkzaamheden uitgevoerd door een binnendienst adviseur:	€ 95,-- per uur.
Voor werkzaamheden uitgevoerd door de binnendienst manager:	€ 125,-- per uur.
Voor werkzaamheden uitgevoerd door een buitendienst adviseur:	€ 125,-- per uur.
Voor werkzaamheden uitgevoerd door de directie:	€ 175,-- per uur.

## **I. Onze kwaliteit.**

1. Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor een vergunning gegeven op de volgende gebieden: hypothecair krediet, bemiddeling in beleggingsfondsen of vermogensbeheerders, spaarrekeningen, Consumptieve Kredieten, levensverzekeringen en schadeverzekeringen. Deze vergunningen zijn verleend op het niveau van bemiddeling.  
Ons kantoor is bekend bij de AFM onder nummer: 1043503 B.  
Ons kantoor is ingeschreven in het WFT-register onder nummer: 12002685.  
Registratie is een wettelijke verplichting. Dit register is te raadplegen op de AFM website
2. Ons kantoor is aangesloten bij Klachteninstituut verzekeringen met registratienummer 20008486.
3. Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij een of meer organisaties die van haar (hun) leden een bepaalde kwaliteit eisen. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.
4. Wij zijn in het bezit van de volgende relevante diploma's en certificaten: WFT Hypothecaire Krediet, WFT Vermogen, WFT Consumptief Krediet, WFT Basis, WFT Beleggen A, Assurantie B, WFT Schadeverzekeringen (Zakelijk en particulieren).
5. Onze adviseurs bekwamen zich jaarlijks in hun vak via permanente educatie en worden doorlopend actueel bijgehouden.
6. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering dat binnen de grenzen van de polis, dekking biedt voor aanspraken die verband houden met beroepsfouten.

## **J. Beëindiging relatie.**

1. U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons te beëindigen. U kunt uw bank en/of verzekeringsmaatschappij verzoeken uw producten over te dragen aan de adviseur van uw keuze.
2. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande contracten in stand blijven. De zorgplicht van uw financiële producten ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.
3. In de situatie dat u een niet optioneel abonnement met ons heeft afgesloten, bent u verplicht om het abonnement fee te blijven betalen tot de afgesproken einddatum ongeacht of u de relatie met ons heeft beëindigd of niet.
4. Bij optionele abonnementen kunt u maandelijks de dienstverlening opzeggen en de maandelijksse incasso stopzetten.

## K. Klachten?

1. Als u een klacht heeft over een afhandeling, onze werkwijze, over gebrekkige informatie of over onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daarover te informeren.
2. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op.
3. Alle klachten worden door de directie behandeld. Wilt u nader informatie over onze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen.
4. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het ondergenoemd onafhankelijk centraal klachteninstituut. Dit geldt voor klachten betreffende schade- en levensverzekeringen:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)  
Postbus 93257, 2509 AG, Den Haag  
tel: (070) 3338999  
website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

5. U kunt zich tevens tot de burgerrechter wenden.

(Bron: Adfiz)

De volgende pagina's zijn voor uw notities blanco gelaten



