

Dienstverleningsdocument Pillen & Van Zwam Makelaardij en Verzekeringen

Wie zijn wij

In deze paragraaf treft u de belangrijkste gegevens aan van ons kantoor:

- Pillen & Van Zwam
- Patronaatstraat 7, 7132 CD Lichtenvoorde
- T 0544 – 467702
- M 06 – 52594561
- info@pillenvanzwam.nl
- www.pillenvanzwam.nl
- Inschrijvingsnummer Register Autoriteit Financiële Markten: 12041567
- Inschrijvingsnummer Handelsregister Kamer van Koophandel: 9181515

Wij zijn succesvol als organisatie als wij niet alleen de verwachtingen van onze klanten in dienstverlening systematisch kunnen evenaren en zo mogelijk kunnen overtreffen, doch dit ook efficiënter en effectiever doen dan waar de concurrentie toe in staat is.

Ons kantoor hecht aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Conform de Wet op het Financieel Toezicht bieden wij u voorafgaand aan het sluiten/kopen van een financieel product, naast informatie over dit product, ook een beschrijving van onze dienstverlening en de daarbij behorende kosten. Deze informatie treft u hierna aan.

Onze bereikbaarheid

1. Wij zijn op werkdagen telefonisch bereikbaar op 0544-467702 van 08.45 tot 18.00 uur.
2. Buiten deze kantooruren zijn wij bereikbaar op 06-52594561.
3. Voor afspraken binnen of buiten kantooruren kunt u ons bellen.

Belangrijk

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen van ons kantoor of om een bepaald financieel product met een financiële instelling (verzekeraar of bank) te sluiten.

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 schriftelijk vast.

Toezichthouder 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 12041567. Het register van financiële adviseurs kunt u raadplegen op www.afm.nl

Onze dienstverlening

Pillen & Van Zwam is een bemiddelaar op het gebied van verzekeringen, bankspaarproducten, hypotheek en andere financiële diensten.

Wij adviseren en bemiddelen, dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Vervolgens kunnen wij ook voor u bemiddelen bij een financiële aanbieder. Dit houdt in dat wij u begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op. U kunt dan via onze bemiddeling dit financiële product kopen.

Wij bemiddelen en adviseren zowel in eenvoudige als meer ingewikkelde producten (complexe producten). Eenvoudige producten zijn bijvoorbeeld de inboedel- en opstalverzekering. Indien u ons om advies vraagt over een complex product (zoals levensverzekeringen, hypothecaire kredieten en beleggingsrekeningen), dan gaan wij eerst uw klantprofiel opstellen. Dit is wettelijk verplicht en 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. Op basis van dit klantprofiel geven wij u dan een passend advies over de financiële producten die u naar onze mening nodig heeft en die op de markt door financiële

instellingen (verzekeraars of banken) worden aangeboden. Heeft u een keuze gemaakt dan kunnen wij contact leggen met de desbetreffende aanbieder(s) (rechtstreeks of via onze service providers, Van Kampen Groep en Mandaat Assuradeuren) en de financiële overeenkomst(en) tot stand brengen. Tijdens de looptijd van de financiële overeenkomst(en) houden wij u op de hoogte van wezenlijke wijzigingen in de door u afgesloten producten.

Voor polissen die lopen via onze bemiddeling doen wij het volgende:

- wij administreren voor u de polissen die door ons aan u geadviseerd zijn;
- wij controleren bij een verzekering de polis en de premie die verzekeraars bij u in rekening brengen;
- tijdens de looptijd van de verzekering kunt u uitleg krijgen en wijzigingen doorgeven over de door u afgesloten financiële producten;
- mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.

Onze relatie met aanbieders:

Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders, zowel rechtstreeks als via onze service providers Van Kampen Groep en Mandaat Assuradeuren van financiële producten. Wij behoren tot de groep ongebonden bemiddelaars, wat betekent dat wij in vrijheid (m.a.w. zonder contractuele verplichting) de producten van een selectief aantal banken/verzekeraars kunnen adviseren. Wij geven op uw verzoek graag aan met welke banken en verzekeraars wij samenwerken.

Voor u is het van belang om te weten dat er geen enkele financiële instelling is die enig deel van de aandelen van onze kantoor beschikt.

Informatie over onze beloning

U betaalt voor onze dienstverlening via de premie of via een declaratie (fee) of een combinatie van beide.

Beloning op basis van provisie

Onze beloning is onderdeel van de premie die u betaalt. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.

Beloning op basis van declaratie (fee)

In plaats van provisie, spreken wij met u een tarief (fee) af voor onze dienstverlening op basis van declaratie. Dit kan op basis van het aantal uren of via een standaardtarief. Daarnaast betaalt u voor het product zelf een premie, rente of inleg.

U vindt onze tarieven in bijlage 1

Voordat wij aan een opdracht beginnen, geven we u een indicatie van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn en stellen u hiervan op de hoogte. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.

Beloning op basis van declaratie én provisie.

Wij kunnen er ook voor kiezen dat onze beloning bestaat uit een combinatie van provisie en declaratie, al dan niet met onderlinge verrekening.

Aanvullende beloningsinformatie

De wetgever verplicht ons de beloning die wij ontvangen voor financiële producten waarmee u vermogen opbouwt aan u te melden

Via dit dienstverleningsdocument informeren wij u voor dergelijke producten over de bandbreedte waarbinnen de minimale en maximale hoogte van de beloning valt. In bijlage 1 vindt u een overzicht van deze bandbreedtes per productcategorie.

De daadwerkelijke hoogte van de beloning is afhankelijk van het financiële product dat u afsluit en/of het aantal uren diensten die wij hebben verleend. Wij informeren u, uiterlijk vóór het afsluiten van het financiële product, schriftelijk over het exacte nominale bedrag van deze beloning. Indien dit bedrag niet valt binnen de door ons in bijlage 1 opgegeven bandbreedte, dan zullen wij u hier vooraf tijdig op wijzen en de afwijking toelichten.

Onze kwaliteit

Wij informeren u over objectieve aanwijzingen van vakbekwaamheid waarover wij beschikken (zoals mogelijke registervermeldingen, diploma's, certificeringen, permanente educatie e.d.) voor zover deze van belang kunnen zijn voor de oordeelsvorming van u over de mate van onze professionaliteit en onze kwaliteit.

Wij informeren u over eventuele lidmaatschappen van organisaties, voor zover deze van belang zijn voor een goede oordeelsvorming van u over de mate van onze professionaliteit en onze kwaliteit.

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Wij staan onder toezicht van de AFM. Het register van de AFM is te raadplegen op de website van de AFM, www.afm.nl.

Wat verwachten wij van u?

1. 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 op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

2. Dat u wijzigingen m.b.t. verzekerde zaken aan ons doorgeeft.

3. Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert.

Vooraf bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even.

Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.

Klachtenprocedure

Wij doen onze uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

Alle klachten worden behandeld volgens een interne klachtenprocedure. Wilt u nadere informatie over deze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen. Alle klachten worden door onze directie persoonlijk behandeld.

Komen wij er samen niet uit dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Kifid

Postbus 93257 2509 AG Den Haag

info@kifid.nl

www.kifid.nl

Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.015224

U kunt uw geschil voorleggen aan de geschillencommissie Kifid. Ons kantoor heeft zich echter niet geconformeerd aan de bindendheid van de uitspraken van deze geschillencommissie.

U kunt zich daarnaast ook tot de burgerlijke rechter wenden.

Persoonsgegevens

Ten behoeve van onze advisering en bemiddeling over financiële producten zullen wij gegevens van u als klant opslaan. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

Bijlage 1

Bandbreedtes van de tarieven

Onze dienstverlening bestaat uit advies en bemiddeling. Met behulp van dit document geven wij u inzicht in de kosten van onze dienstverlening met betrekking tot vermogensopbouwende producten, complexe/impactvolle producten, pensioenen en hypotheke.

Ons kantoor werkt met de volgende tarieven, waarmee u de kosten van onze dienstverlening betaalt:

- Uurtarief (fee)
- Vaste tarief
- Product gerelateerd tarief (provisie)
- Expirerende polissen

Uurtarief (fee)

Onze uurtarieven zijn als volgt::

- Werkzaamheden adviseur buitendienst € 125,- ex BTW
- Werkzaamheden binnendienstadviseur op locatie € 110,- ex BTW
- Werkzaamheden commercieel adviseur binnendienst € 75,- ex BTW
- Werkzaamheden specialist op aanvraag
- Voor hypotheekadvies, zie dienstverleningsdocument hypotheke

Voorafgaand aan het adviestraject spreken wij met u het aantal uren af dat wij in rekening zullen brengen voor onze dienstverlening.

Vast tarief Dienst

Advies complex / impactvol product
Uitleg uniform pensioenoverzicht
Advies Individuele
Arbeidsongeschiktheidsverzekering
Hypotheekadvies

Vast tarief (ex BTW)

Zie tabel 4
€ 75,-
Zie DVD risico's afdekken
Zie DVD hypotheke

Product gerelateerd tarief

U betaalt ons kantoor een vergoeding voor het advies en de bemiddeling, via de premie. Ons kantoor ontvangt van de bank of verzekeraar een deel van de premie als productgerelateerd tarief.

Zodra duidelijk is welk product u via ons kantoor gaat afsluiten, dus voordat u de offerte definitief ondertekent, kunnen en zullen wij u het exacte, nominale bedrag aan vergoeding dat wij voor het advies en de bemiddeling ontvangen aan u bekend maken. Om u nu al inzicht te geven in de kosten die u mogelijk gaat maken voor onze dienstverlening, treft u hierna een overzicht aan van wat wij minimaal en maximaal per productsoort aan beloning ontvangen.

Onze uiteindelijke, exacte vergoeding is afhankelijk van het type product, het premiebedrag of de koopsom en de looptijd van het product. Indien dit bedrag niet valt binnen de door ons opgegeven bandbreedte, dan zullen wij u hier vooraf tijdig op wijzen en de afwijking toelichten.

Tabel 1: vergoeding aan ons kantoor bij een maandelijkse inleg / betaling

Product	Kosten van onze dienstverlening (in een percentage van de inleg / betaling)	
	Minimum	Maximum
Vermogensopbouw		
Bankspaarproduct	0.2 % (van de waarde)	0.3% van de waarde
Bankbeleggingsproduct	0.2 % (van de waarde)	0.3% van de waarde

Tabel 2: vergoeding aan ons kantoor bij een koopsombetaling

Product	Kosten van onze dienstverlening (in een percentage van de koopsom)	
	Minimum	Maximum
Vermogensopbouw		
Bankspaarproduct	0.2 % (van de waarde)	0.3% van de waarde
Bankbeleggingsproduct	0.2 % (van de waarde)	0.3% van de waarde

Tabel 3: inschatting aantal uren dienstverlening naar productsoort (particulier)

Product	Aantal uren dienstverlening	
	Minimum	Maximum
Vermogensopbouw		
Bankspaarproduct	2,5	5
Bankbeleggingsproduct	2,5	7

Tabel 4: Complex / impactvol product (particulier)

Complex / impactvol product	Aantal uren dienstverlening (per advies)	
	Minimum	Maximum
Betalingsbeschermers	2,5	5
Overlijdensrisicoverzekering	2,5	8
Uitvaartverzekering	2,5	8
Lijfrenteverzekering	5	15
Levensverzekering	5	10
Beleggingsverzekering	2,5	7
Hypotheekadvies	Zie DVD hypotheken	Zie DVD hypotheken

Tabel 5: Expirerende polissen (particulier)

Dienst	Tarief
Advies (incl. klantprofiel) en bemiddeling	€ 750,-
Advies (incl. klantprofiel)	€ 500,-
Bemiddeling*	€ 265,-

* Het principe van bemiddeling houdt in dat u zelf de keuze gemaakt heeft welk product naar uw oordeel goed past bij uw situatie. Onze dienstverlening beperkt zich slechts tot het zoeken van de meest gunstigste oplossing c.q. product, op basis van de gegevens welke wij via u hebben ontvangen. Er is dan ook geen sprake van advies, zoals omschreven in art. 4:23 Wft, waarbij wij uw situatie inventariseren en ons advies daarop afstemmen. U heeft ervoor gekozen om zelf uw eigen situatie en de marktsituatie te beoordelen. U beheert zelfstandig de volgens dit principe gesloten financiële producten. Indien van toepassing neemt u geheel zelfstandig (belegging) beslissingen inzake deze producten. De zorgplicht voor dit alles ligt volledig bij u.