

Dienstenwijzer en Dienstverleningsdocument

FDC Dukatenburg

De dienstverlening van uw financieel adviseur in beeld.

Mogen wij ons even voorstellen?

Deze 'dienstenwijzer' wordt u aangeboden door FDC Dukatenburg, Poortdijk 34 a, 3402 BS te IJsselstein. Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

Wie zijn wij?

Duurzaam, compleet, betrokken en deskundig zijn de kernbegrippen van onze financiële advies- en planningspraktijk. Ruim 30 jaar gespecialiseerde ervaring vormt de basis voor een gedegen advies. Als financieel specialist leveren wij niet alleen maatwerk op het gebied van hypotheek en verzekeringen. Voor uw complete financiële planning kunt u rekenen op onze expertise. Om tot een goed onderbouwde keuze te komen besteden wij daarom veel aandacht aan uw persoonlijke situatie. Uw wensen en omstandigheden vormen het uitgangspunt van elke berekening. Dat geldt niet alleen voor uw hypotheek, maar ook voor verzekeringen, pensioenen en financiële planning. Bij ons bent u verzekerd van een objectief, deskundig en persoonlijk advies.

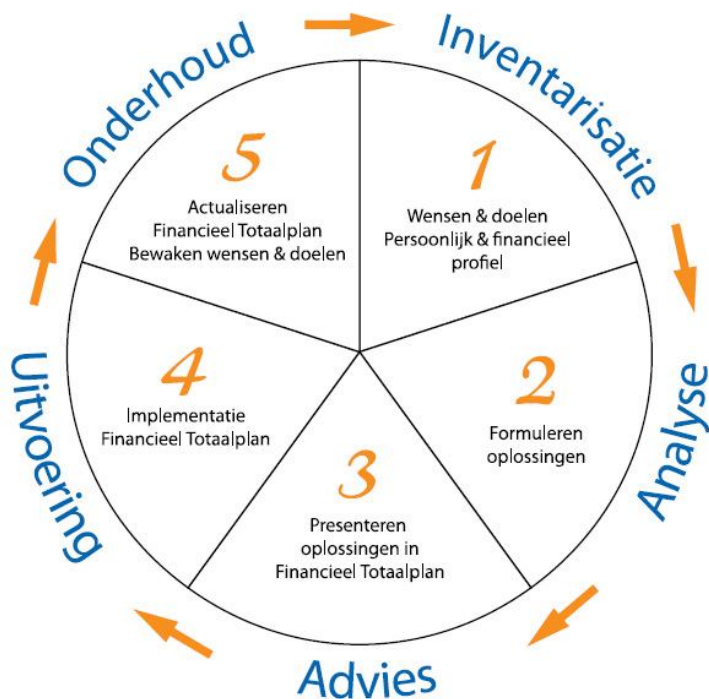
Onze filosofie

Dromen is mooi en gratis bovendien. Maar zodra ze op plannen gaan lijken, wordt het ernst. Dan worden de wensen geïnventariseerd, de mogelijkheden afgetast en de grenzen verkend. Want een droom realiseren is belangrijk, maar niet ten koste van alles. Dus zoekt u naar de balans tussen lenen, sparen en uitgeven. Tussen zorgeloosheid en zekerheid. Voor nu en voor straks, voor uzelf en voor degene met wie u samen leeft. Want wie z'n zaken financieel goed geregeld heeft slaapt een stuk rustiger.

Daarom is ons advies altijd gebaseerd op de balans tussen de mens, z'n wens en z'n grens.

Onze dienstverlening aan u

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van hypotheek, verzekeringen, financieringen, pensioen, (bank)sparen, beleggen, betalen en fiscaliteiten. Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u bij ons rekenen op een integrale aanpak in de vorm van een Financieel Totaalplan. Dit plan vormt de basis van uw financiële huishouding. Het geeft u inzicht en overzicht in alle aspecten van uw financiële situatie, nu en in de toekomst. Uw Financieel Totaalplan zorgt ervoor dat al uw financiële producten en diensten perfect op elkaar zijn afgestemd en dat ze dit ook blijven. Bovendien biedt het financiële oplossingen voor alles wat u in een bepaalde levensfase nodig heeft, wenst of verwacht. De inrichting en samenstelling van uw Financieel Totaalplan komt tot stand volgens de beproefde FDC Adviesmethodiek. Deze bestaat uit vijf stappen:



Inventarisatie

Als wij met u een zakelijke relatie aangaan, richten wij ons op de lange termijn. Wij stellen er dan ook prijs op u goed te leren kennen en nodigen u eerst uit voor een kennismakingsgesprek. Daarin wordt besproken wat u van ons kunt verwachten en wat onze werkwijze is. Bovendien komt aan de orde wat het Financieel Totaalplan precies inhoudt en hoe dit tot stand komt. Wij bespreken wat u van ons verwacht en hoe u tegen financiële planning aankijkt. En wij inventariseren uw persoonlijke en financiële situatie. Daarnaast kijken wij naar toekomstige inkomsten en uitgaven en de risico's van inkomensachteruitgang. Om tot een weloverwogen advies te kunnen komen, willen wij bovendien weten wat uw kennis en ervaring is op het gebied van sparen en beleggen. Samen proberen wij ook zo goed mogelijk uw wensen en doelen in beeld te brengen. Deze komen centraal te staan in uw Financieel Totaalplan.

Analyse

Wij gaan aan de slag om de verkregen informatie om te zetten in een blauwdruk van uw huidige persoonlijke en financiële situatie. Vervolgens onderzoeken wij met welke financiële regelingen u in staat bent uw dromen werkelijkheid te laten worden en hoe u risico's kunt beperken. Bij het zoeken naar passende financiële regelingen gaan wij te rade bij diverse aanbieders. Want wij geloven er niet in dat één financiële instelling voor al uw wensen en doelen de beste oplossingen kan bieden. Doordat wij zaken kunnen doen met nagenoeg alle financiële instellingen in Nederland, kunnen wij tot op de bodem uitzoeken wie het product heeft dat voor u het meest geschikt is. Maar we doen meer. Financiële producten staan niet los van elkaar, maar hangen met elkaar samen. Daar houden wij rekening mee. Alle regelingen worden zorgvuldig op elkaar afgestemd.

Advies

Wij presenteren uw Financieel Totaalplan. Hierin geven wij aan hoe uw wensen en doelen bereikt kunnen worden. Uiteraard worden de oplossingen waarmee wij komen uitgebreid besproken en leggen wij uit waar ons advies op gebaseerd is. Wij zorgen ervoor dat u het plan van a tot z begrijpt.

Uitvoering

Als u akkoord gaat met de voorstellen, regelen wij vervolgens alles snel en vakkundig. Wij voeren de benodigde acties uit en nemen de administratieve afwikkeling onder onze hoede. Als het nodig is brengen wij u in contact met andere financiële experts zoals een notaris, een fiscalist of een beleggingspecialist.

Ons kantoor werkt met vrijwel alle financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten. Wij behoren geheel toe aan de categorie ongebonden bemiddelaars. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid (m.a.w. zonder contractuele verplichting) de producten van selectief aantal verzekeraars/hypotheekverstrekkers kunnen adviseren. Wij geven op uw verzoek graag aan met welke verzekeraars/hypotheekverstrekkers wij samenwerken. Ons kantoor is onafhankelijk. Dat wil zeggen dat er geen financiële instellingen zijn, zoals banken of verzekeringsmaatschappijen, die geheel of gedeeltelijk eigenaar zijn van ons kantoor. Voor u is dit belangrijk. Deze onafhankelijkheid maakt het namelijk mogelijk u objectief te adviseren.

Onderhoud

Uw levensomstandigheden, inkomsten en wensen zullen in de loop van uw leven veranderen. Flexibiliteit in uw Financieel Totaalplan is daarom noodzakelijk. In een serviceabonnement spreken we met elkaar af wanneer en hoe regelmatig het Financieel Totaalplan opnieuw wordt bekeken. Ligt uw vermogensopbouw op koers, zijn er risico's bijgekomen, heeft u gewijzigde plannen voor de toekomst? Wij gaan na of het plan nog voldoet en zorgen desgewenst voor aanpassingen.

Onze medewerkers

De kwaliteit van ons kantoor is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. Hieronder treft u een overzicht aan van alle personen die binnen ons kantoor werkzaam zijn.

Rob van Montfoort, Financieel Adviseur
Frank van der Linden, Financieel Adviseur
Darlene Reijersen van Buuren, Relatiebeheerder Hypotheken
Corina van Splunter, Relatiebeheerder Pensioenen

Deskundigheid

Wij zijn gecertificeerd door het Keurmerk Financiële Dienstverlening.

Het Keurmerk Financiële Dienstverlening is het bewijs van de kwaliteit van een financieel dienstverlener. Het betekent dat ons kantoor aan hoge kwaliteitseisen voldoet. Hogere eisen dan de Wet op het financieel toezicht verplicht, vooral op het gebied van deskundigheid en klanttevredenheid.

Het Keurmerk Financiële Dienstverlening is het enige Keurmerk waarbij de Keurmerkhouders regelmatig door een onafhankelijke stichting worden gecontroleerd. Zo weet u zeker dat u te maken heeft met een goede en betrouwbare adviseur, die u kan adviseren over de producten van meerdere aanbieders.

Beroepsvereniging, toezicht en wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft conform de Wet Financieel Toezicht een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12007831, voor het uitoefenen van ons bedrijf. Wij zijn voorts ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime MIFID voor het adviseren over beleggingsfondsen en/ of het doorgeven van orders over beleggingsfondsen aan de aanbieder. De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens onder registratienummer m1327147.

Ons kantoor is aangesloten bij:

- a) Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening
- b) Stichting Erkend Hypotheekadviseurs

Bereikbaarheid van ons kantoor

Wij vinden het belangrijk dat u altijd een beroep op ons kan doen indien het nodig is. Daarom zijn wij op diverse manieren bereikbaar:

Op kantoor

Bezoekadres:
Poortdijk 34 a
3402 BS IJsselstein

Openingstijden: maandag t/m vrijdag van 8.30 – 17.30 uur

Per telefoon

Tijdens kantoortijden: 030 – 688 06 84

Per email

info@dukatenburg.nl

Per fax

030 – 688 06 71

Hoe worden wij beloond?

Om u helderheid in de wijze van beloning te geven hanteert ons kantoor een Beloningswijzer. Hierin staat precies aangegeven wat onze dienstverlening u kost en op welke wijze wij hiervoor beloond worden. Voor onze dienstverlening aan u ontvangen wij een beloning van u dan wel van de financiële dienstverlener waar wij voor u een product afsluiten. Het uitgangspunt is dat onze dienstverlening een vast tarief kent en dat u bepaalt op welke wijze dit tarief betaald wordt.

Vaste tarieven

Inventarisatie

Kennismakingsgesprek gratis

Analyse en Advies

Opstellen Financieel Totaalplan + 1 uitgewerkt thema € 1750,00 ex. Btw*

Marktanalyse, prijsvergelijking, offerte aanvraag en bemiddeling

Adviesthema

| | |
|----------------------------|-----------|
| Wonen & Hypotheek | € 1000,00 |
| Sparen & Beleggen | € 700,00 |
| Pensioen | € 700,00 |
| Vermogensoverdracht | € 700,00 |
| Bezittingen goed verzekerd | € 700,00 |
| Inkomenszekerheid | € 350,00 |
| Samenleven goed geregeld | € 350,00 |
| Goede zorg verzekerd | € 350,00 |
| Fiscaal | € 350,00 |

Uurtarieven

| | |
|---------------------------|-------------|
| Financieel adviseur | € 150,00 |
| Relatiebeheerder | € 75,00 |
| Administratief medewerker | € 75,00 |
| Overige specialisten | Op aanvraag |

Onderhoud/Serviceabonnement

| | |
|---|-------------|
| Actualiseren Financieel Totaalplan, belastingaangifte & 1 adviesthema | € 20,00 p/m |
| Actualiseren Financieel Totaalplan, belastingaangifte & 2 adviesthema's | € 40,00 p/m |
| Actualiseren Financieel Totaalplan, belastingaangifte & 4 adviesthema's | € 80,00 p/m |

*indien u kiest voor analyse en advies inclusief bemiddeling wordt er geen btw in rekening gebracht

Alle bovenstaande tarieven zijn excl. BTW.

Indien u kiest voor ons serviceabonnement ontvangt u 20% korting op onze uurtarieven.

Factuur:

U betaalt ons direct via een factuur op basis van een vast tarief of een uurtarief. Alle eventueel door ons ontvangen provisie / alle door ons ontvangen afsluitprovisie ontvangt u terug in de vorm van een lagere premie / inleg / rente of een hoger eindkapitaal. U ontvangt van ons een factuur van de van te voren overeengekomen vaste prijs. Bij het afsluiten van een hypotheek kunt u ervoor kiezen de factuur via de notaris te laten betalen.

Provisie:

U betaalt ons indirect via de financiële instelling(en) (bank, verzekeraar). Deze provisie maakt onderdeel uit van de afsluitkosten, premie en-/of rente die door de aanbieder bij u in rekening wordt gebracht. Indien de provisie lager is dan onze berekende vaste prijs ontvangt u van ons een factuur van het verschil. Indien de provisie hoger is dan onze berekende vaste prijs, dan ontvangt u van ons voor het meerdere provisiebedrag een adviesuren tegoed of een serviceabonnement.

Annulering opdracht:

Mocht u er na ondertekening van het opdrachtformulier er toch toe besluiten de bemiddeling niet via ons te kantoor te laten plaatsvinden, dan ontvangt u van ons een factuur van de reeds gemaakte kosten.

In geval van complexe producten en hypotheeklen varieert onze provisie voor;

| Productgroep | Bandbreedte | Reikwijdte |
|---|---|--|
| Aflossingsvrije, annuitaire, lineaire of levenhypotheek | tussen circa 0,5% en 1,5% van de hoogte van het hypotheekbedrag | Keuze uit meer dan 80 producten van meer dan 20 aanbieders |
| Spaar- of beleggings-hypotheek | tussen circa 1,0% en 2,5% van de hoogte van het hypotheekbedrag | Keuze uit meer dan 40 producten van meer dan 20 aanbieders |
| Bankspaarhypotheek | tussen circa 1,0 % en 2,5% van de hoogte Van het hypotheekbedrag | Keuze uit 7 producten van 7 aanbieders |
| Traditionele levenhypotheek | tussen circa 1,75% en 4 % van het garantie-kapitaal en de premie | keuze uit meer dan 15 producten van 5 aanbieders |
| Beleggingsverzekering | tussen circa 2% en 5% van de premie x duur en tussen circa 2% en 4% over de premie | keuze uit meer dan 25 producten van meer dan 10 aanbieders |
| Lijfrenteverzekering tegen koopsom | tussen circa 0,5% en 1,5% van de hoogte van het koopsombedrag | keuze uit meer dan 20 producten van meer dan 10 aanbieders |
| Beleggingsrekening | tussen circa 0,5% en 5 % over de inleg en Jaarlijks tussen circa 0,2% en 0,55% over het belegd vermogen | keuze uit meer dan 5 producten van circa 4 aanbieders |

Wij ontvangen in de meeste gevallen een deel van de provisie direct na het afsluiten van het product. Het andere deel ontvangen wij in minimaal 10 jaar of verspreid over de looptijd van het product. Indien wij door de leverancier worden geconfronteerd met een terugboeking van provisie in verband met vroegtijdige beëindiging van het gesloten product, dan zullen wij deze terugboeking van de provisie alsnog verhalen op u verhalen.

De exacte provisie die wij voor bovengenoemde producten ontvangen hangt af van het door u gekozen product en de aanbieder. Deze provisie zullen wij schriftelijk aan u bekend maken voordat we voor u tot bemiddeling overgaan.

Beloning op basis van een service abonnement

Het FDC Serviceabonnement

Veel belangrijke beslissingen in uw leven hebben een financiële kant. Daarom is het belangrijk dat u een stevig fundament legt onder uw financiën. Dit fundament biedt FDC. Uw persoonlijke Financieel TotaalPlan is het fundament van uw financiële toekomst. Door uw wensen en doelen vast te stellen en vervolgens deze wensen en doelen te prioriteren kan uw persoonlijk financieel planner of adviseur u optimaal begeleiden bij het maken van keuzes op het gebied van geld.

Zonder FinancieelTotaalPlan is een advies over een financieel product op drijfzand gebouwd. Alle beslissingen die gaan over financiële producten staan nooit op zich, deze hebben altijd verband met uw persoonlijke situaties, bestaande en toekomstige keuzes. Je kunt geldzaken nog zo goed geregeld hebben maar uiteraard zijn er altijd onverwachte invloeden op de ontwikkeling van uw (financiële) leven. Daar niets zo veranderlijk is als het leven is het belangrijk dat dit fundament onderhouden wordt.

Om dit stevige fundament te leggen behandelen we 10 thema's. Deze thema's zijn:

1. Vaststelling en prioritering van uw wensen en doelen
2. Budgettering (waar besteed u uw geld aan?)
3. Fiscaal advies (verzorging aangifte inkomstenbelasting)
4. Juridisch toetsing; advies over partnercontract
5. Eigen huis en de hypotheek
6. Sparen voor later
7. Verzekeren van bezittingen
8. Verzekeren van gezondheidszorg
9. Onverwachte levensmomenten (ziekte, arbeidsongeschiktheid, overlijden, ontslag, echtscheiding)
10. Juridisch advies; advies over vermogensoverdracht bij leven en na overlijden, een zgn. Testament en schenkingsplan.

Jaarlijks heeft u contact met uw financieel planner. Uw financieel adviseur begeleidt al uw belastingzaken. Tijdens dit overleg zal tevens 1 van de bovenstaande thema's behandeld worden. De frequentie van adviescontact met uw financieel planner of adviseur kunt u verhogen van 1 naar 4 keer per jaar. Hierdoor kunt u de behandeling van de bovengenoemde thema's versnellen. Voor deze service kunt u kiezen uit de 3 serviceabonnementen:

Brons, Zilver en Goud.

Voor het serviceabonnement Brons betaalt u maandelijks een vast bedrag van € 20,00 excl btw;

Voor het serviceabonnement Zilver betaalt u maandelijks een vast bedrag van € 40,00 excl btw;

Voor het serviceabonnement Goud betaalt u maandelijks een vast bedrag van € 80,00 excl btw.

Klanttevredenheidsmetingen

Wij zijn voortdurend op zoek naar mogelijkheden om de dienstverlening aan onze klanten te verbeteren. In dit verband onderzoeken wij voortdurend wat het oordeel van onze klanten is over onze dienstverlening.

Klachten

Klachten over onze dienstverlening horen wij graag direct van u. Met u kunnen wij dan nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Informatie over KiFiD kunt u vinden op de website www.klachteninstituut.nl, of op de algemene informatiesite www.financieleklacht.nl. Voor informatie over klachten naar aanleiding van uw (hypotheek)bemiddeling kunt u terecht op www.kfdkeurmerk.nl.

Beëindigen relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment. Indien u een serviceabonnement bij ons kantoor heeft dient u rekening te houden met de daarvoor geldende opzegtermijn. Indien u ervoor gekozen heeft ons via de provisie te laten betalen kan het voorkomen dat wij een deel van deze provisie terug moeten betalen indien u binnen een bepaalde termijn de relatie met de bank of verzekeringsmaatschappij beëindigt. In dit geval zullen wij deze inkomstenderving op u verhalen, aangezien wij hiervoor wel onze dienstverlening hebben geleverd. In alle andere gevallen hoeft u geen rekening te houden met een opzegtermijn of kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

Betalingen

Hypotheken en kredieten

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. U kunt zelf uw wijze van betaling kiezen bij het sluiten van de hypotheek of het krediet. Wij raden u aan deze betalingen tijdig te verrichten resp. te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

Verzekeringen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) kunt u doen door middel van automatische incasso of acceptgiro, rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Per polis zullen wij daarover met u afspraken maken.

Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich - dreigen - voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

Maar wij vragen ook wat van u...

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing e.d.) en veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d..

Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten niet via ons kantoor heeft afgesloten en u voor deze producten elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons belangrijk dat wij een totaalbeeld hebben. Zo kan worden voorkomen dat wij u mogelijk niet attent maken op een bepaald risico omdat wij wellicht konden denken dat u dit elders al geregeld had. Wij verzoeken u dan ook ons te helpen dit totaalbeeld te vervolmaken.

Informatie doornemen

In verband met onze financiële dienstverlening sturen wij onze klanten regelmatig schriftelijke of digitale informatie. Dit kan gaan om tips en trucs, contractaflooppmomenten, nieuwe producten of diensten, actuele ontwikkelingen of informatie die wij wettelijk verplicht zijn u te zenden. Wij verzoeken u deze informatie aandachtig door te nemen en ons desgewenst te raadplegen.

Polissen en andere formele documenten worden voor verzending door op juistheid gecontroleerd. Wij vragen u echter ook altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen.

Woorden zeggen niet genoeg

We hebben geprobeerd u via ons dienstverleningsdocument een beeld te geven van wie wij zijn, hoe wij werken en op welke gebieden wij u van dienst kunnen zijn. Of wij hierin geslaagd zijn? Wij weten het niet. Wat er in staat is correct. Maar het zijn woorden. Woorden die proberen over te brengen dat wij ons vak op een kwalitatief hoog niveau voeren. Woorden die inzicht geven in welke activiteiten wij allemaal voor onze relaties uitvoeren. Maar wij beschouwen deze woorden eigenlijk als een basis van onze dienstverlening. Een basis die als vanzelfsprekend aanwezig moet zijn. Waar het echt om gaat is dat u ervaart dat wij ons persoonlijk betrokken voelen bij uw welzijn. En vanuit die betrokkenheid proberen actief en eerlijke financiële adviezen. Dat kunnen wij niet alleen maar in woorden overbrengen. Dat zult u in praktijk moeten ervaren. U bent van harte welkom als relatie van ons kantoor. **FDC Dukatenburg, Financieel Planners & Adviseurs**