

DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

Het Dienstverleningsdocument is opgesteld door:

P. Schreuder & Co b.v.
RMIA Registermakelaars in Assurantiën
Westersingel 45
3014 GT Rotterdam

Telefoon: (010) 277 2000
Fax: (010) 277 2001
E-mail: info@schreuder-co.nl
Website: www.schreuder-co.nl

Inleiding

Dit document is opgesteld voor advisering van een impactvolle of complexe financiële producten, als bedoeld in de Wet Financieel Toezicht (WFT) 2009. Deze wet is op onze dienstverlening van toepassing.

Eén van de eisen uit deze wet is dat wij u voorafgaand aan onze dienstverlening informeren over onze werkwijze en beloning. Voor een goede dienstverlening moeten wij ons in uw persoonlijke omstandigheden verdiepen. Daarnaast is van essentieel belang dat wij goed op de hoogte zijn van het productaanbod in de markt en de wet- en regelgeving. Dit vraagt van ons een behoorlijke, maar noodzakelijke inspanning. Wij maken daarom ook graag inzichtelijk welke werkzaamheden wij voor u verrichten en hoe wij daarvoor worden beloond.

Ons kantoor

P. Schreuder & Co. bestaat sinds 1915 en wordt nu geleid door de derde generatie Schreuder. Ons kantoor bemiddelt op het gebied van hypotheek, pensioenen, verzekeringen en andere financiële diensten. Wij begeleiden de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij u - via onze bemiddeling - verzekeringen onderbrengt.

Wij zijn een selectief ongebonden bemiddelaar. Dat wil zeggen dat wij met geen enkele aanbieder productieafspraken hebben, maar toch niet met alle aanbieders zaken doen. Periodiek beoordelen wij de producten van aanbieders in verhouding tot de prijs en de kwaliteit van het product en de dienstverlening. Op basis van deze beoordeling maken wij een selectie van de aanbieders welke wij in onze adviezen betrekken. Op verzoek verstrekken wij u graag een overzicht van de aanbieders welke wij momenteel in onze adviezen betrekken.

Ons kantoor telt circa 25 medewerkers en is landelijk actief. Er is geen enkele financiële instelling (verzekeraar of bank) die eigendomsrechten en/of zeggenschap heeft in onze onderneming.

Onze bereikbaarheid

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen: Telefoon: (010)2772000, fax: (010)2772001, e-mail: info@schreuder-co.nl of via onze website www.schreuder-co.nl

Ons kantoor is op werkdagen geopend van 8.30 uur tot 17.15 uur. U bent van harte welkom op ons kantoor. Om er echter zeker van te zijn dat wij u persoonlijk te woord kunnen staan, kunt u het beste vooraf telefonisch een afspraak maken met een van onze adviseurs.

Registratie en lidmaatschap

Ons kantoor is aangesloten bij diverse organisaties en instanties. Deze bieden u een waarborg voor deskundige, integere en betrouwbare advisering.

Autoriteit Financiële Markten

De Wet op het financieel toezicht (WFT) stelt hoge eisen op het gebied van vakbekwaamheid, integriteit, financiële betrouwbaarheid en transparantie. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de wetgever toezicht op alle financiële dienstverleners in Nederland.

De AFM heeft ons kantoor een vergunning verstrekt op de volgende gebieden:

- Schadeverzekeringen;
- Levensverzekeringen;
- Hypothecair krediet;
- Consumptief krediet;
- Elektronisch geld;
- Betaal- en spaarrekeningen;
- Gevolmachtigd voor schadeverzekeringen.

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. Ons kantoor is ingeschreven in het AFM-register onder nummers: 12006775, 12006831 en 12008622. Registratie is een wettelijke verplichting. Het AFM-register is te raadplegen op www.afm.nl

Ons kantoor heeft een lidmaatschap/is aangesloten bij :

NVA (Ned. Ver. van Assurantieadviseurs en Financiële Dienstverleners)

De NVA is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantieadviseurs. De bij de NVA aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders.

NVGA (De Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven)

De vereniging behartigt de belangen van gevolmachtigde assurantiebedrijven. De NVGA geeft hoge prioriteit aan de kwaliteitsverbetering van de gevolmachtigde assurantiebedrijven.

RMIA (Registermakelaars in Assurantiën)

Doelstelling van de erkenningsregeling RMIA is het in stand houden en bevorderen van de vakbekwaamheid en integriteit van de makelaar in assurantiën. De titel RMIA maakt duidelijk dat de persoon in kwestie bewezen vakbekwaamheid heeft verworven op een niveau, dat boven het wettelijk vereiste niveau ligt

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)

Natuurlijk zullen wij er altijd alles aan doen u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. In dat geval horen wij dat graag, zodat we kunnen proberen samen met u tot een oplossing te komen. Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening en uw klacht wordt naar uw inzicht niet afdoende behandeld, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het KiFiD. Het KiFiD zal uw klacht verder in behandeling nemen. U kunt zich desgewenst ook tot de Burgerlijke Rechter wenden.

tel: 0900 3552248 - info@kifid.nl - website: www.kifid.nl

Wij zijn in het bezit van de volgende relevante diploma's, erkenningen en certificaten:

- Registermakelaar in Assurantiën (RMIA)
- Gevolmachtigd Agent (GA)
- Federatief Financieel Planner (FFP)
- Erkend Hypotheekadviseur (SEH)
- Gecertificeerd Employee Benefitsadviseur (Nefeb B)
- Assurantie A en B
- WFT Leven en Schade
- Diverse branche-diploma's en alle Permanente Educatie certificaten

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Diensten

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten, die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn. U bent bij ons vrij in de (eind)keuze van aanbieder(s) en product(en). Wij gaan u daarbij, met onze professionele kennis en ervaring, ondersteunen in het maken van deze selectie. Wij hanteren daarbij de volgende werkwijze:

1. Intake

Voorafgaand aan het adviestraject houden wij een intakegesprek. U geeft aan waaruit uw adviesvraag bestaat en wij geven een indicatie van onze werkzaamheden die hiervoor benodigd zijn en onze beloning daarvoor. Het intakegesprek zelf is altijd gratis.

2. Inventariseren

Als u akkoord bent met onze werkwijze en onze beloning, gaan wij over tot het inventariseren van uw persoonlijke omstandigheden en uw wensen. Wij kijken niet alleen naar uw huidige omstandigheden, maar ook naar de omstandigheden gedurende de looptijd van het financiële product en op het moment dat het financiële product afloopt of tot uitkering komt. Voor deze inventarisatie zullen wij in veel gevallen een klantprofiel gebruiken. Hierbij is het van belang dat u zoveel mogelijk relevante informatie verzamelt en beschikbaar heeft tijdens ons adviesgesprek en dat u ons eerlijk informeert. Vervolgens gaan wij na welke prioriteiten u heeft ten aanzien van uw doelstellingen. Tenslotte zullen wij u, op basis van de ontvangen informatie, informeren over de oplossingsrichtingen en de daarbij behorende productkeuzes. Wij gaan hierbij na of u zich bewust bent van de gehanteerde uitgangspunten en de door u gemaakte keuzes.

3. Analyseren

De onder punt 2 verzamelde informatie hanteren wij - voor zover relevant - als uitgangspunt voor ons advies. Wij maken een vertaling van deze informatie naar een oplossingsrichting en zoeken hierbij producten die - naar onze mening - aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden, uw risicobereidheid en uw doelstellingen. Hierbij is het voor u wel van belang om te weten dat wij niet met alle aanbieders zaken doen. Wij maken periodiek een selectie uit die aanbieders die naar onze mening de producten hebben met de beste prijs/kwaliteitverhoudingen een goede dienstverlening.

4. Adviseren

Hierna presenteren wij aan u de mogelijkheden voorzien van de voor- en de nadelen per product. Wij gaan na of wij de uitgangspunten, in uw ogen, op een passende wijze hebben vertaald. Tevens gaan wij na of u zich bewust bent van de gemaakte keuzes en de financiële consequenties van het geadviseerde product. In ons advies zullen wij altijd aangeven waarom wij voor een bepaalde oplossing hebben gekozen. Hierbij maken wij een vertaling van de relevante punten uit het klantprofiel naar het geadviseerde product.

5. Bemiddelen

Als u zich kunt vinden in het door ons geadviseerde product dan kunnen wij bemiddelen in de totstandkoming van de overeenkomst tussen u en de aanbieder van het product. Wij zullen dit traject actief begeleiden en nagaan of het door de aanbieder afgegeven product overeenstemt met hetgeen wij hebben geadviseerd. Indien u afwijkt van ons advies, zullen wij u daar altijd schriftelijk op wijzen en u op de hoogte brengen van de consequenties van deze afwijking. Afhankelijk van de mate van afwijking kunnen wij nog wel bemiddelen in de totstandkoming van de overeenkomst.

6. Nazorg

Als u er prijs op stelt kunnen wij u ook gedurende de looptijd van het financiële product van dienst blijven. Wij zullen u dan, samen met de aanbieder, op de hoogte houden van relevante wijzigingen in het product of de wet- en regelgeving. En niet onbelangrijk, u kunt altijd bij ons terecht met uw vragen omtrent het product.

Werkzaamheden en beloning

De tijd die wij aan een advies moeten besteden is geheel afhankelijk van het soort product en uw persoonlijke omstandigheden. Naast de gesprekken met u kunt u denken aan:

- het verzamelen van informatie;
- het analyseren van de informatie;
- het opmaken/opvragen van offertes;
- het opstellen van een advies;
- het bijhouden van ons adviesdossier;
- het controleren van het adviesdossier (vier-ogen-principe);
- het overleggen met aanbieders;
- het bewaken van het bemiddelingstraject;
- het controleren van het uiteindelijke product.

Hoe belont u ons? Er zijn verschillende mogelijkheden om ons te belonen voor onze werkzaamheden:

1. Wij ontvangen van de aanbieders waar uw product is gesloten provisie die een onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening is gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.
2. Wij ontvangen een beloning van u, die wordt vastgesteld op basis van een uurtarief dat wij vooraf met u zijn overeengekomen. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken wij een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn. 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. Afhankelijk van de opdracht kunnen wij u vragen om een voorschot op de nog te maken kosten. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is. Om de kwaliteit van onze dienstverlening te waarborgen hanteren wij altijd een minimumtarief, zowel voor beloning op basis van provisie als voor de beloning op uurtarief. Het minimumtarief is afhankelijk van de productsoort en de geschatte tijdsbesteding en wordt vermeld in navolgende matrix.
3. U kunt er ook voor kiezen om ons te betalen via een combinatie van provisie en uurtarief, al dan niet met onderlinge verrekening.

Product	Uurtarief ⁴	Tijd/uur	Afsluitprovisie ²		Doorloopprovisie			Dienstverlening						Minimum ¹
			Factor (%)	Grondslag	Factor (%)	Grondslag	Termijnen	Intake gesprek	Inventariseren	Analyseren	Adviseren	Bemiddelen	Nazorg ³	
Aflossingsvrije hypotheek	€ 125,00	15-20	0,75 - 1,1	Hypotheeksom	-	-	-	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	€ 750,00
Leven-/Sparhypotheek	€ 125,00	20-25	0,75 - 1,1	Hypotheeksom	2,5 - 3,5	Premie	Looptijd	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	€ 750,00
Gekoppelde levensverzekering	-	-	Max. 4,0	Verzekerd bedrag	2,5 - 3,5	Premie	Looptijd	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	€ 750,00
Bankspaarhypotheek	€ 125,00	20-25	0,75 - 1,1	Hypotheeksom	0,15 - 0,25	Uitstaand saldo	Looptijd	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	€ 750,00
Levensverzekering traditioneel	€ 125,00	10-15	Max. 2,75	Verzekerd bedrag	3,5 - 4,5	Premie	Looptijd	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	€ 750,00
Risicoverzekering	€ 125,00	5	170,0	Premie	4,5 - 5,5	Premie	Looptijd	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	€ 500,00
Lijfrente tegen premie	€ 125,00	10	Max. 2,75	Premie x looptijd	3,5 - 4,5	Premie	Looptijd	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	€ 500,00
Lijfrente tegen koopsom	€ 125,00	10	Max. 7,0	Koopsom	-	-	-	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	€ 500,00
Ingaande lijfrenteverzekering	€ 125,00	5	Max. 1,5	Koopsom	-	-	-	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	€ 500,00
Pensioen	€ 175,00	20-25	Max. 2,75	Premie x looptijd	3,5 - 4,5	Premie	Looptijd	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	€ 1.500,00
Arbeidsongeschiktheidsverz.	€ 125,00	5	-	-	Max. 17,5	Premie	Looptijd	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	€ 750,00
Woonlastenbescherming	€ 125,00	5	-	-	Max. 15,0	Premie	-	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	€ 500,00

¹ Het minimumtarief geldt per advies, niet per product.

² Bij die producten waarbij de afsluitprovisie niet ineens wordt betaald ontvangen wij 70% ineens en 30% uitgespreid gedurende tien jaar.

³ Indien vooraf met u overeengekomen.

⁴ Op deze advisering is geen BTW verschuldigd.