

# DIENSTENWIJZER BYANNELIES

by

can  
the  
mess

# DIENSTENWIJZER BYANNELIES



## WAAROM DEZE DIENSTENWIJZER?

Ik wil mij graag aan je voorstellen en je informeren over wie ik ben en hoe mijn werkwijze is. Deze dienstenwijzer geeft een beschrijving van de diensten die ik voor jou kan verrichten. Het geeft bovendien informatie over de manier waarop ik word beloond en over de hoogte van deze beloning. Als je besluit van mijn dienstverlening gebruik te maken, weet je waar je aan toe bent en wat we wederzijds van elkaar mogen verwachten.

De volgende onderwerpen worden in dit document behandeld:

1. **Wie ben ik?**
  - 1.1 Hoe kan je mij bereiken?
  - 1.2 Deskundigheid en kwaliteit
  - 1.3 Mijn relatie met financiële instellingen
  - 1.4 Zeggenschap
  - 1.5 Adviesvrij
2. **Mijn dienstverlening**
  - 2.1 Oriënteren
  - 2.2 Adviseren
  - 2.3 Bemiddelen
  - 2.4 Update
  - 2.5 Uren-indicatie
3. **Wat verwacht ik van jou?**
4. **Betalingen**
5. **Hoe word ik beloond?**
  - 5.1 Beloning op basis van een vast bedrag
  - 5.2 Beloning op basis van een financieel onderhoudscontract
  - 5.3 Beloning op basis van een uurtarief
  - 5.4 BTW
  - 5.5 Update
  - 5.6 Beloning op basis van provisie
  - 5.7 Samenwerking met derden
6. **Beëindiging van de relatie**
7. **Klachtenregeling**
8. **Wat kan ik nog meer voor je doen?**

# ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR FINANCIËLE DIENSTVERLENERS

## 1. WIE BEN IK?

Ik ben adviseur op het gebied van verzekeringen en financiële diensten. Ik adviseer en bemiddel (uitvoeren en begeleiden) in de onderstaande diensten en producten :

- Hypotheken
- Consumptieve kredieten
- Risicoverzekeringen (overlijden, arbeidsongeschiktheid, werkloosheid);
- Vermogensopbouw; (sparen, beleggen voor bijvoorbeeld pensioen)
- Particuliere schadeverzekeringen.
- Zakelijke schadeverzekeringen
- Financiële Planning
- Financieel advies en administratieve afwikkeling voor en na overlijden

### 1.1 HOEKAN JE MIJ BEREIKEN?

Mijn kantoor is op werkdagen geopend van 9.00 uur tot 17.30 uur. Op afspraak ben ik ook buiten kantooruren jou graag van dienst. Uiteraard kun je me altijd buiten kantooruren bellen of een bericht sturen.



Bezoekadres : Beukenallee 19  
Postcode : 8019 BA  
Plaats : Zwolle  
Telefoon : 038 337 44 12  
: 06 57 54 94 24  
E-mail : info@byannelies.nu  
Internet : www.byannelies.nu  
KvK-nummer : 60959126

### 1.2 DESKUNDIGHEID EN KWALITEIT

Deskundigheid en kwaliteit is voor mij een vereiste. Ik ben Erkend Hypotheekadviseur en geregistreerd bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseur (SEH). Ik ben in het bezit van alle benodigde diploma's voor het adviseren en bemiddelen in financiële producten en particuliere en zakelijke schadeverzekering. Door permanente educatie, jaarlijkse toetsingen en het op de hoogte blijven van actuele ontwikkelingen in de branche houd ik mijn kennis op het hoogste niveau.

Mijn kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder AFM nummer 12042912, voor het uitvoeren van mijn bedrijf. De AFM houdt streng toezicht op deskundigheid, integriteit, betrouwbaarheid en zorgplicht. Het register van vergunninghouders kan je raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

Ik ben ook 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 mij gewaarborgd; ik voldoe aan de eisen zoals gesteld door het College Bescherming Persoonsgegevens.

### 1.3 MIJN RELATIE MET FINANCIËLE INSTELLINGEN

Mijn kantoor werkt met door mij zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten enz. Ik baseer mijn advisering en bemiddeling op mijn ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen en objectieve analyse van de ruime keus aan producten. Door slim in te kopen heb ik toegang tot een zeer breed aanbod van maatschappijen en kan ik snel inspelen op wijzigingen.

### 1.4 ZEGGENSCHAP

Ik ben een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele aanbieder van financiële producten heeft rechten of een aandeel in mijn bedrijf.

### 1.5 ADVIESVRIJ

Mijn kantoor is adviesvrij. Dit houdt in dat ik geen enkele contractuele verplichting heb om je te adviseren in financiële producten van bepaalde financiële instellingen.

## 2. MIJN DIENSTVERLENING

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kan je van mij een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in jouw specifieke situatie van belang is. Bij mij vormen jouw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Ik beschik over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten, zodat jij verzekerd bent van een passend en deskundig advies.

Mijn dienstverlening is onderverdeeld in vier onderdelen (oriënteren, adviseren, bemiddelen en onderhoud), die op elkaar aansluiten, maar in principe los van elkaar staan. Je beslist zelf van welke onderdelen je gebruik wilt maken.

### 2.1 ORIËNTEREN

Is samenwerking met byannelies iets voor jou? Voordat we samen het traject aangaan is het is namelijk erg belangrijk dat je een goed gevoel hebt en vertrouwen in mij als adviseur. Jij geeft aan op welk gebied je mijn hulp nodig hebt. Dat kan zijn voor een hypotheek, financieel advies, verzekeringen, of andere diensten. Ik vertel je hoe ik werk en wat de stappen zijn in jouw adviestraject. Het kennismakingsgesprek is daarom kosteloos en geheel vrijblijvend. Besluit je om met mij in zee te gaan? Dan maak ik een opdrachtbevestiging waarin mijn werkzaamheden en kosten nauwkeurig omschreven zijn.

### 2.2 ADVISEREN

Na de oriëntatie ga ik een grondig onderzoek uitvoeren waarbij ik in ga op je financiële positie, je wensen en doelen, je kennis en ervaring op financieel gebied en uiteraard ook op de mate waarin je bereid bent risico's te nemen. Aan de hand daarvan stel ik een klantprofiel op, als basis voor een gedegen en passend advies.

Ik zal je informatie verstrekken over de in de markt beschikbare passende financiële constructies en producten van diverse aanbieders. Ik reken de verschillende scenario's voor je door. Mijn advies vat ik schriftelijk samen in een adviessamenvatting. Bovendien wil ik mijn advies graag uitgebreid met je bespreken en toelichten, zodat je altijd inzicht heeft in de consequenties van de financiële beslissing die je gaat nemen.

Ook als je elders advies hebt gekregen en behoefte hebt aan een second opinion, ben je bij mij aan het juiste adres.





## 2.3 BEMIDDELEN (=BEGELEIDEN EN UITVOEREN)

Ik heb uitstekende contacten met een groot aantal aanbieders van financiële producten. Als je bij die aanbieders een product wilt aanschaffen, kan ik deze bemiddelingsrol voor je vervullen. Ik help je bij het aangaan van overeenkomsten tussen jou en de financiële instelling van je keuze. Daarnaast onderhoud ik namens jou de contacten met de leveranciers van deze financiële producten. De werkzaamheden die ik voor je doe leg ik vooraf vast in een opdrachtbevestiging.

Voor bemiddeling is een passend advies altijd het uitgangspunt. Het is immers belangrijk dat je een product aanschaft dat bij jouw unieke situatie past.

In de meeste gevallen zal ik het advies hebben opgesteld. Het is echter ook mogelijk dat ik bemiddel op basis van een advies dat een andere adviseur heeft opgesteld.

Het is ook mogelijk dat je op basis van execution-only (zonder advies) aan mij vraagt om voor jou te bemiddelen. In dat geval zal ik op voorhand een kennis- en ervaringsstoets bij je afnemen.

## 2.4 UPDATE

Ik zal je ook van dienst zijn nadat je een product hebt aangekocht. Dat kan bijvoorbeeld gaan over een aanpassing van het product vanwege gewijzigde omstandigheden (echtscheiding, verhuizing, wijzigen van geldlening, etc.)

Indien je om advies vraagt over beleggingsfondsen of als ik orders over beleggingsfondsen voor je ga doorgeven aan de aanbieder, zal ik vooraf een cliëntovereenkomst opstellen, waarin duidelijk wordt aangegeven welke diensten ik voor je verricht.

### Urenindicatie

Om je een idee te geven van het gemiddeld aantal uren dat ik aan bovengenoemde werkzaamheden besteed, volgt hierna een beknopt overzicht. Het betreft hier een indicatie van het gemiddeld aantal uren, de aan jou te besteden tijd kan minder of meer bedragen.

producten	aantal uren
Hypotheek: alle aflossingsvormen Advies + bemiddeling	22-40
Alleen bemiddelingstraject (execution only)	1-14
Risicoverzekeringen Advies+bemiddeling	3-20
Financiële (life)Planning	20-40
Woonadvies	2-3
Woonlastenverzekering	2-4
Overlijdensrisicoverzekering	2-4
Uitvaartverzekering	1-2

Bovenstaande uren zijn een indicatie voor de werkzaamheden op het moment van afsluiten. Voor onderhoud van uw hypotheek of financieel plan komt daar gemiddeld 2 uur per jaar bij.

## 3. WAT VERWACHT IK VAN JOU?

Je mag aan mijn adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen; maar ik verwacht ook een paar dingen van jou. In elk geval dat je op tijd en volledig de juiste gegevens verstrekt, over alle zaken die in het kader van door jou te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Dit is in je eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat je onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven, dan kan het bijvoorbeeld zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

Ik vraag je ook de gegevens van de stukken die je van mij ontvangt te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan mij door te geven.

Ook na het adviseren en bemiddelen stel ik het op prijs als je mij op de hoogte houdt van mogelijke veranderingen. Je moet hierbij denken aan veranderingen van je telefoonnummer en e-mailadres (voor de verzending van mijn digitale nieuwsbrief), maar ook aan wijzigingen in je persoonlijke situatie (zoals samenwonen, huwelijk, geboorte, echtscheiding, overlijden, verhuizing etc.) en aan veranderingen in je inkomens-, arbeids- en vermogenssituatie. Om je hiermee te helpen stuur ik je elk jaar een Periodieke Onderhoudskaart. Deze ingevulde kaart wil ik elk jaar ook van jou retour ontvangen.

## 4. BETALINGEN

### Hypotheek en kredieten

Alle betalingen die je in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dien je rechtstreeks te voldoen aan de desbetreffende instelling. In de meeste gevallen zal dit door middel van automatische incasso gebeuren. In andere gevallen ontvang je daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende maatschappij. Ik raad je aan de betalingen op tijd te voldoen danwel te zorgen voor voldoende saldo op je betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

### Verzekeringen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar of jaar) doe je door middel van automatische, rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij of aan een door mij aangewezen partij. Per polis zal ik daarover een afspraak met je maken. Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen.

## 5. WAT BETAAL JE VOOR MIJN DIENSTVERLENING?

Ik werk op basis van vaste tarieven of uur tarieven. De tarieven kun je terug vinden in de tarievenwijzer. Daarnaast ontvang ik voor schadeverzekeringen en consumptieve kredieten een vergoeding van de aanbieder. Deze vergoeding is onderdeel van de prijs van het product.

Hieronder leg ik uit wat de verschillende beloningsvormen inhouden. Ook is een combinatie van de verschillende beloningsvormen mogelijk.

### 5.1 BELONING OP BASIS VAN EEN VAST OF UURTARIEF

Voor financieel advies en financiële diensten zoals bijvoorbeeld de afhandeling van je hypotheek hanteer ik vaste tarieven voor het advies en het begeleiden en uitvoeren (bemiddelen). Op de tarievenkaart kun je terugvinden wat deze kosten zijn. Zo weet je precies waar je aan toe bent en betaal je alleen voor de diensten en producten die je nodig hebt. Geen verrassingen achteraf. In sommige situaties is het mogelijk om mij op basis van een uurtarief te betalen. Ik hanteer hiervoor het tarief (afhankelijk van de complexiteit van het advies) tussen de € 95,- en € 125,- exclusief BTW. Vooraf maak ik een inschatting hoeveel uur ik gemiddeld aan een advies plus eventueel verdere afhandeling verwacht te besteden. Dit betreft een gemiddeld aantal uren en kan zowel minder als meer zijn. De precieze kosten zijn pas achteraf bekend.

### 5.2 BELONING OP BASIS VAN EEN PERIODIEK ONDERHOUDSCONTRACT

Aansluitend op mijn vaste tarief bied ik je de mogelijkheid om een onderhoudscontract af te sluiten. Voor dit onderhoudscontract betaal je jaarlijks een vaste bijdrage. In een separate overeenkomst maak ik een aparte afspraak over de (extra) service die ik je hiermee bied.

Hierin staat o.a. wanneer je recht heeft op een onderhoudsgesprek, nieuwsbrief, up-to-date-advies, adviesgesprek bij renteverlenging en andere zaken.

### 5.3 BTW

Mogelijk is mijn nota belast met BTW. Wanneer de intentie van het advies gericht is op het tot stand komen van een hypotheek, levensverzekering of schadeverzekering, mag ik een nota zonder BTW aan je versturen. Wanneer dit niet zo is (bijvoorbeeld bij een second opinion of een financieel advies zonder eventuele bemiddeling in producten), ben ik verplicht om BTW in rekening te brengen.



## 5.4 UPDATE

Als je gebruik maakt van mijn diensten kan je tot een jaar na mijn advies en bemiddeling kosteloos gebruik maken van mijn diensten met betrekking tot het eerder uitgebrachte advies. Na dat jaar zal er sprake zijn van een aanvullend advies. Om ook na het afsluiten verzekerd te zijn van ondersteuning gedurende de looptijd van je financiële producten en advies, adviseer ik je om een periodiek onderhoudscontract af te sluiten. ( Dit is geen verplichting)

Eventuele handelingen in verband met veranderingen in de huidige situatie (ontslag hoofdellijke aansprakelijkheid, wijziging levensverzekering etc), worden bij je in rekening gebracht op basis van een vast tarief of uur tarief.

## 5.5 INTREKKING OPDRACHT

Wanneer je tussentijds je opdracht intrekt, na ondertekening van de opdrachtbevestiging, ben ik gerechtigd om de gemaakte kosten in rekening te brengen, gerelateerd aan het aantal tot dat moment door mij bestede uren. .

Bij het annuleren van een getekende offerte breng ik je de bestede uren in rekening met een minimum van € 750,-.

## 5.6 BELONING OP BASIS VAN PROVISIE

### Schadeverzekeringen

Bij schadeverzekeringen (zoals inboedel, woonhuis, auto, bedrijfsverzekeringen) wordt mijn kantoor door de verzekeraar betaald middels een afsluitprovisie en/of een doorlopende provisie zolang de verzekering loopt. De kosten van mijn dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen zijn onderdeel van de prijs het product. Bij schadeverzekeringen is dat via de premie die je betaalt. In de door jou betaalde premie zit de vergoeding.

### Kredieten

Bij het verstrekken van een consumptief krediet krijgt mijn kantoor een vergoeding van de geldverstrekker over het uitstaande saldo van het krediet. Ik mag wettelijk geen adviesvergoeding rekenen puur voor het afsluiten van het krediet.

## 5.7 SAMENWERKING MET DERDEN

By Annelies kan afspraken hebben met derden omtrent het doorverwijzen van klanten. Onderdeel van de afspraken is, dat als een doorverwijzing leidt tot de bemiddeling van een hypothecaire geldlening of ander financieel product, de samenwerkende partij van mij hiervoor een financiële beloning ontvangt. De samenwerkende partij ontvangt van mij in de hiervoor genoemde situatie maximaal €150 per doorverwijzing.

## 6. BEÏNDIGING VAN DE RELATIE

Je hebt het recht de relatie met mijn kantoor te beëindigen op het door jou gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er financiële producten via mijn kantoor zijn gesloten, kan je de betreffende maatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen aan een andere adviseur van je keuze. Ook kan ik het initiatief nemen om de relatie met jou te beëindigen. Ook in dat geval kan je de maatschappij verzoeken de bij mij lopende financiële producten over te boeken naar een andere adviseur.

## 7. KLACHTENREGELING

Ik doe er alles aan om je zo goed en zorgvuldig mogelijk van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen ben ik verzekerd via mijn beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Klachten over mijn dienstverlening neem ik serieus en los ik graag in goed overleg met jou op. Neem dus altijd eerst contact met mij op om tot een oplossing te komen.

Mocht dat niet tot je tevredenheid lukken, dan heb je de mogelijkheid je klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Mijn bedrijf is ingeschreven bij het Kifid onder nummer 00.015943.

Informatie over het Klachteninstituut kan je vinden op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid  
Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG

## WAT KAN IK NOG MEER VOOR JE DOEN?

Ik hoop dat deze dienstenwijzer je voldoende inzicht en vertrouwen geeft in mijn dienstverlening. Ik kan in deze dienstenwijzer niet tot in detail benoemen wat ik allemaal doe. Dus heb je vragen, aarzel dan niet om een verdere toelichting te vragen.

Dank je wel,

Annelies Schoonderbeek