

DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

Geachte relatie,

Het Dienstverleningsdocument (DVD) wordt u aangeboden door Frisia Hypotheken, Frisia Verzekeringen en Frisia Verzekeringen Volmacht. Wij zijn adviseurs en bemiddelaars op het gebied van hypotheek, verzekeringen, bankspaarproducten, pensioenen en andere financiële diensten. 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. In dit document informeren wij u over de wijze waarop wij in het algemeen onze werkzaamheden uitvoeren. Uiteraard kan deze werkwijze worden aangepast indien u specifieke wensen heeft. Het 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 te sluiten. Op het moment dat wij juridische bindende afspraken met u maken omtrent onze dienstverlening en/of beloning, leggen wij dit via een aparte overeenkomst met u schriftelijk vast. 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 12005141. Het register van financiële adviseurs kunt u raadplegen op www.afm.nl.

INLEIDING

U oriënteert zich op de mogelijkheden van een hypothecaire geldlening, levensverzekering of andere financiële producten. Frisia Verzekeringen en Frisia Hypotheken kunnen u hierbij ondersteuning verlenen. Onze dienstverlening kan bestaan uit enkel advies. Maar ook kunnen wij u ondersteunen in de contacten met de financiële instelling bij wie u de hypotheek, levensverzekering of het financiële product aanvraagt. Wij zijn u graag van dienst!

ONZE DIENSTVERLENING SAMENGEVAT IN VIJF STAPPEN

Wij adviseren en bemiddelen zowel in eenvoudige als meer ingewikkelde producten (complexe producten). Eenvoudige producten zijn bijvoorbeeld de inboedel – en opstalverzekering. U heeft een grote keuze uit complexe financiële producten, zoals hypotheek, levensverzekeringen en beleggingsrekeningen. Elke vorm en elk product heeft bepaalde voor- en nadelen. Voor u is het zeer belangrijk dat u die vorm en dat product kiest die nu maar ook in de toekomst past bij uw specifieke situatie.

Het is belangrijk dat u beseft dat een aanzienlijk deel van uw besteedbaar inkomen zal worden besteed aan bijvoorbeeld een hypothecaire geldlening. Maar ook dat het gaat om overeenkomsten die soms voor tientallen jaren worden aangegaan.

STAP 1 INVENTARISEREN

Indien u ons om advies vraagt over een complex product, dan gaan wij eerst samen met u uitgebreid uw persoonlijke situatie in kaart brengen en 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. Samen met u maken wij een overzicht van de financiële risico's waar u mee te maken heeft. Daarbij bespreken wij uw wensen ten aanzien van bijvoorbeeld de hypotheek, levensverzekering of andere financiële producten. Maar ook gaan wij in dit gedeelte van het adviesgesprek na waar uw prioriteiten liggen indien bepaalde keuzen rondom financiële producten moeten worden gemaakt.

STAP 2 ANALYSEREN

Nadat wij ons een goed beeld hebben gevormd van uw wensen en situatie, nu en in de toekomst, gaan wij deze gegevens analyseren. Op het overzicht van uw financiële risico's vermelden wij of u het risico wilt lopen en zo ja, of u het risico wel kán lopen. Indien duidelijk is dat u maatregelen moet treffen ten aanzien van uw financiële risico's, dan maken wij aan de hand van alle geïnventariseerde gegevens een eerste selectie van bijvoorbeeld mogelijke vormen van hypothecaire geldleningen, levensverzekeringen en andere financiële producten die passen bij uw situatie. In deze fase lichten wij de verschillende mogelijkheden toe en geven aan wat naar ons oordeel de voor- en nadelen van de mogelijkheden zijn.

STAP 3 ADVIES

Op basis van de inventarisatie en analyse komen wij uiteindelijk tot een concreet passend advies over de (vorm van) financiële producten die u naar onze mening, in verband met de financiële risico's, nodig heeft en die passen bij uw wensen en mogelijkheden. Tevens geven wij aan door welke financiële instelling (bank of verzekeraar) het product wordt aangeboden en tegen welke condities.

STAP 4 BEMIDDELING

Indien u dat wenst kunnen wij namens u alle contacten met de financiële instelling verzorgen en de financiële overeenkomst(en) tot stand brengen. Dit met het doel dat de door ons geadviseerde constructie op correcte wijze ook door de bank of verzekerings -maatschappij wordt uitgevoerd.

STAP 5 NAZORG

Tijdens de looptijd van de financiële overeenkomst(en) houden wij u op de hoogte van wezenlijke wijzigingen in de door u afgesloten producten. Indien u dat wenst kunnen wij, nadat de overeenkomst is afgesloten, u blijven ondersteunen. U kunt met al uw vragen over uw hypotheek en andere (gesloten) financiële producten bij ons terecht. Maar ook zullen wij periodiek controleren of de financiële producten blijven passen bij uw situatie. Deze situatie kan immers in de loop der tijden anders worden dan wij thans kunnen voorzien.

ONZE RELATIE MET AANBIEDERS

Wij doen zaken met verschillende aanbieders (banken en verzekeraars) van financiële producten. Wij behoren geheel tot de groep van ongebonden en onpartijdige bemiddelaars. Wij baseren ons advies op een analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare, vergelijkbare financiële producten. Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeraar, heeft een meerderheidsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Wij hebben een volmacht van één of meer verzekeringsmaatschappij(en). Dit houdt in dat wij van deze verzekeringsmaatschappij(en) de bevoegdheid hebben gekregen om in een aantal gevallen namens haar (hen) te handelen. Hierdoor zijn wij onder meer bevoegd om zelfstandig nieuwe verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen.

INFORMATIE OVER ONZE BELONING

Wij ontvangen van u een beloning voor onze financiële dienstverlening. Deze beloning kan zijn op basis van provisie, op basis van een declaratie of een combinatie van beide.

BELONING OP BASIS VAN PROVISIE

U betaalt ons voor onze dienstverlening via de door u verschuldigde rente, premie of inleg aan de financiële instelling. Indien naar aanleiding van onze dienstverlening een overeenkomst tot stand komt tussen u en enige financiële instelling, ontvangen wij van de betreffende instelling voor onze dienstverlening provisie. Deze provisie is verdisconteerd in bijvoorbeeld de hypotheek(kosten) of premie die door de financiële instelling aan u in rekening wordt gebracht. U krijgt voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst exact inzage in de hoogte van deze provisie. 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)

Het is ook mogelijk ons direct te belonen voor onze dienstverlening. In plaats van provisie, spreken wij met u een tarief (fee) af voor onze financiële dienstverlening op basis van declaratie. Dit kan op basis van het aantal uren of via een vast tarief. Daarnaast betaalt u voor het product zelf een rente, premie of inleg. U vindt onze tarieven in de bijlage. Voordat wij aan een (advies) 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 PROVISIE EN DECLARATIE

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, of voor hypotheek, 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 de bijlage vindt u een overzicht van deze bandbreedtes per productcategorie. Als wij diensten verlenen op basis van declaratie (fee) dan treft u in de bijlage onze uurtarieven aan. De daadwerkelijke hoogte van de beloning is afhankelijk van het financiële product dat u afsluit en /of van het aantal uren dienstverlening voor u verricht. 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 de bijlage opgegeven bandbreedte, dan zullen wij u hier tijdig op wijzen en de afwijking toelichten.

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 onze interne klachtenprocedure. Wilt u nadere informatie over deze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen. Komen wij er samen niet uit dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid): Postbus 93257 2509 AG Den Haag info@kifid.nl www.kifid.nl Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.002512. Ons kantoor heeft zich geconformeerd aan de bindendheid van de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid. U kunt zich 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.

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 en hypotheek. Onze onderneming werkt met de volgende tarieven, waarmee u de kosten van onze dienstverlening betaalt:

- **Productgerelateerd tarief (provisie)**
- **Uurtarief**
- **Vast tarief**

PRODUCTGERELATEERD TARIEF

U betaalt ons een vergoeding voor het advies en de bemiddeling, via de premie (bij een verzekering), via de maandlasten (bij een hypothecair krediet) of via de inleg (overige financiële producten). Wij ontvangen van de financiële instelling een deel van de premie of van de maandlasten 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 die wij voor het advies en 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.

Wij ontvangen bij het afsluiten van het financiële product 50% van de genoemde bedragen. De resterende 50% ontvangen wij gedurende de looptijd van de overeenkomst (of gedurende de eerste 10 jaar van de looptijd van de overeenkomst).

Indien de overeenkomst tijdens de eerste vijf jaar na de totstandkoming wordt beëindigd, moeten wij een evenredig deel van dit bedrag terugbetalen aan de verzekeraar/ geldverstrekker. Terugbetaling van dit bedrag is niet verplicht in geval van overlijden of in geval van verkoop van de woning waarop de geldlening betrekking heeft.

Overzicht te ontvangen provisie van de aanbieder

Productsoort	Kosten van onze dienstverlening in % *	
	Minimum	Maximum
Aflossingsvrije hypotheek	0,5%	1,0%
Spaarhypotheek (<i>combi</i>)	1,0%	2,5%
Levenhypotheek	0,5%	1,0%
Beleggingshypotheek (<i>combi</i>)	1,0%	2,5%
Annuïteitenhypotheek	0,5%	1,0%
Lineaire hypotheek	0,5%	1,0%
Bankspaarhypotheek (<i>combi</i>)	1,0%	2,0%
Levensverzekering	2,0%	4,0%
Beleggingsverzekering	2,0%	4,0%
Overlijdensrisicoverzekering	135%	170%

* Percentage over de hoofdsom m.b.t. hypotheek en het verzekerd kapitaal m.b.t. de levens - en beleggingsverzekering
Percentage over de jaarpremie m.b.t. overlijdensrisicoverzekering

UURTARIEF

Onze uurtarieven (excl. BTW) zijn als volgt:

Adviseur	Relatie	Uurtarief
Senior Financial Adviseur		€ 175,--
Hypothecair Planner		€ 175,--
Pensioen Adviseur	Zakelijk	€ 175,--
Hypotheek Adviseur		€ 150,--
Assurantie Adviseur	Zakelijk	€ 150,--
Pensioen- en Assurantie Adviseur	Particulier	€ 125,--
Medewerker Binnendienst		€ 80,--

Om u goed te kunnen adviseren, moeten wij de nodige tijd investeren. De exacte hoeveelheid tijd hangt sterk af van uw persoonlijke situatie maar ook van bijvoorbeeld de hypotheekvorm of vorm van levensverzekering die u uiteindelijk kiest. Onderstaand treft u een tabel aan waarin wij hebben aangegeven wat de gemiddelde tijd is die wij aan een hypotheek besteden. Voorafgaand aan het adviestraject spreken wij met u het verwachte aantal uren af dat wij in rekening zullen brengen voor onze dienstverlening. In het algemeen zal het minimum adviestarief € 2.000,-- bedragen.

INSCHATTING AANTAL UREN DIENSTVERLENING NAAR PRODUCTSOORT

Productsoort	Aantal uren dienstverlening	
	Minimum	Maximum
Aflossingsvrije hypotheek	10	25
Spaarhypotheek	15	30
Levenhypotheek	15	30
Beleggingshypotheek	15	30
Annuïteitenhypotheek	10	25
Lineaire hypotheek	10	25
Bankspaarhypotheek	15	30
Levensverzekering (incl. lijfrente)	10	15
Bankspaarproduct	10	15
Bankbeleggingsproduct	10	15

Advies- en bemiddelingskosten	Tarief
Omzetting naar bankspaarhypotheek	€ 750,--
Hypotheek aanpassen i.v.m. hoofdelijk ontslag bij echtscheiding	€ 750,--

Frisia Hypotheken B.V.
 Frisia Verzekeringen B.V.
 Frisia Verzekeringen Volmacht
 Javastraat 1-A, 2585 AA Den Haag
 Telefoonnummer: 070- 342 01 51 / 070- 342 01 50
 Faxnummer: 070- 362 54 94
 Email: info@frisiaverzekeringen.nl info@frisiahypotheken.nl
 Website: www.frisiaverzekeringen.nl

Voor ontvangst

Datum

Naam

Handtekening