

## DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

### Introductie

*Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag laten wij u onze werkwijze zien. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Wij geloven namelijk dat de basis van goede financiële dienstverlening begint bij persoonlijk contact. Uw persoonlijke situatie en wensen zijn onze leidraad. In dit dienstverleningsdocument geven wij uitleg over onze werkwijze en maken u bekend met ons kantoor.*

**Dit dienstverleningsdocument is puur informatief. Door ontvangst van dit document bent u op generlei wijze verplicht om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst met betrekking tot een financieel product te sluiten.**

### Informatie over onze dienstverlening

Op grond van de Wet financieel toezicht zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken.

### Wie zijn wij?

*Naam en adresgegevens*

Quivoir Financiële Adviezen/  
SNSRegiobank Lith en Megen  
Mr. Van Coothstraat 13a  
5397 AT Lith  
Dr. Baptiststraat 3  
5366 BA Megen

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten.

### Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoon Lith	0412 - 481373
Telefoon Megen	0412 - 462243
Fax Lith	0412 - 482607
Fax Megen	0412 - 462232
E-mail:	info@quivoir.nl
Internet:	www.quivoir.nl

Natuurlijk kunt u ons ook op kantoor bezoeken. Van maandag tot en met vrijdag zijn de openingstijden van kantoor Lith van 09.00 tot 17:30 uur. Openingstijden kantoor Megen: maandag en woensdag van 09.00u tot 12.00u en van 13.00u tot 17.30u en vrijdag van 13.00u tot 17.30u.

Als u dat beter past kunnen we ook een afspraak buiten deze openingstijden maken.

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Wij horen graag uw voorkeuren.

## *Lidmaatschappen en registraties*

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- AFM (\*)
- Adfiz (\*\*)
- Kifid (\*\*\*)
- KvK (\*\*\*\*)

### **(\*) Autoriteit Financiële Markten (AFM)**

De AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12002466. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min.).

### **(\*\*) Adfiz**

Ons kantoor is lid van Adfiz. Adfiz is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële adviseurs. De bij Adfiz aangesloten leden zijn vrij in de keuze van producten en aanbieders. Adfiz stelt als voorwaarde dat hun leden niet verplicht mogen zijn producten bij een bepaalde aanbieder onder te brengen, uitgezonderd bij SNSRegiobank. Daarnaast onderschrijven de leden een integriteitverklaring.

### **(\*\*\*) Kifid (bij klachten)**

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag

### **(\*\*\*\*) Kamer van Koophandel (KvK)**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 16056042.

### **Aard van dienstverlening**

Ons kantoor heeft de vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

- schadeverzekeringen
- levensverzekeringen
- hypothecair krediet
- consumptief krediet
- pensioenen
- spaar en betaalrekeningen
- In onze advisering betrekken wij in voorkomende situaties ook de mogelijkheid van Spaarrekening Eigen Woning, Beleggingsrecht Eigen Woning, Lijfrentespaarrekening, Lijfrentebeleggingsrecht

### **Adviesvrij**

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van

bepaalde banken of hypotheekverstrekkers, met uitzondering van spaar- en betaalrekeningen (zie hierna onder de volgende alinea **Gebonden**)

### **Gebonden**

Alleen als u een spaar-of betaalrekening wilt openen, zijn wij verplicht die onder te brengen bij SNS Regiobank.

### **Geen zeggenschap**

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

### **Selectie van aanbieders**

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hierbij werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering. Wens u informatie over een product van een aanbieder waarmee wij geen zaken doen, dan zult u zelf op zoek moeten gaan naar deze informatie.

### **Onze gebruikelijke dienstverlening**

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen zijn wij onze klanten op het gebied van verzekeringen en (hypothecaire) kredieten als volgt van dienst.

- Wij inventariseren de wensen en mogelijkheden van onze klant;
- Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs de klant deze wensen kan realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen. Alleen als u een spaar-of betaalrekening wilt openen, zijn wij verplicht die onder te brengen bij SNS Regiobank;
- Wij verzorgen de contacten tussen de klant en de financiële instelling waarbij deze overweegt een financieel product te kopen.
- Wij begeleiden de klant na aanschaf van het door hem gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij onze klanten bij wanneer zij veranderingen willen aanbrengen in dit product. Bij verzekeringen kan het gebeuren dat u een beroep moet doen op de verzekering. Bijvoorbeeld ingeval van overlijden. Ook in die situaties proberen wij onze klanten zo goed mogelijk bij te staan in de contacten met de betreffende financiële instelling.

### **Hoe worden wij beloond?**

Als kantoor maken wij kosten. Onze inkomsten kunnen bestaan uit een vergoeding van de kosten die wij van financiële instellingen ontvangen waar u met onze begeleiding een financieel product aanschafft. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'provisie'. De financiële instelling zal deze kosten bijna altijd verwerken in de prijs van het financiële product. Het is ook mogelijk dat wij met u afspreken dat u onze kosten rechtstreeks aan ons betaalt. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'declaratie'. In de meeste gevallen zal het tot gevolg hebben dat de prijs van het financiële product dat u aanschafft lager wordt. Bijvoorbeeld doordat de premie, afsluitprovisie of rente lager wordt. Ook combinaties van deze vergoedingen zijn binnen ons kantoor mogelijk.

Aan het begin van onze werkzaamheden zullen wij u, indien u dat wenst, adviseren welk beloningssysteem voor uw situatie passend is.

## U ziet exact wat onze kosten zijn

Of wij nu door de financiële instelling beloond worden of door u rechtstreeks, in beide gevallen ziet u exact wat onze beloning is voordat u definitief besluit een financieel product via onze bemiddeling aan te schaffen. Dit inzicht kunnen wij echter pas geven wanneer wij exact weten welk product u uiteindelijk gaat aanschaffen. Op dit moment kunnen wij u wel globaal aangeven wat gemiddeld genomen de kosten van onze dienstverlening zijn. In de tabel laten wij als voorbeeld een aantal diensten zien. Hierbij geven wij aan hoeveel uur wij gemiddeld besteden aan de advisering en begeleiding van een dergelijke dienst.

Product/type klant	Aard van onze dienst	Reikwijdte	Indicatie aantal uren; uurtarief € 100	Vergoeding uitsluitend via aanbieder	Vergoeding via declaratie aan cliënt
hypotheek aflossingsvrij	inventarisering adviesing bemiddeling nazorg	Alle bij ons kantoor aangesloten aanbieders	minimaal 15 uren maximaal 20 uren	minimaal € 1.500 maximaal € 2.000	minimaal € 1.500 maximaal € 2.000
hypotheek (bank) spaar	inventarisering adviesing bemiddeling nazorg	Alle bij ons kantoor aangesloten aanbieders	minimaal 20 uren maximaal 30 uren	minimaal € 2.000 maximaal € 3.000	minimaal € 2.000 maximaal € 3.000
hypotheek belegging	inventarisering adviesing bemiddeling nazorg	Alle bij ons kantoor aangesloten aanbieders	minimaal 20 uren maximaal 30 uren	minimaal € 2.000 maximaal € 3.000	minimaal € 2.000 maximaal € 3.000
hypotheek onderhandse verhoging of 2 <sup>e</sup> hypotheek	inventarisering adviesing bemiddeling nazorg	Alle bij ons kantoor aangesloten aanbieders	Minimaal 7,5 uren Maximaal 15 uren	minimaal € 750 maximaal € 1.500	minimaal € 750 maximaal € 1.500
oudedagsvoorziening particulier/ fiscaal gefaciliteerde bankspaarproducten	inventarisering adviesing bemiddeling nazorg	Alle bij ons kantoor aangesloten aanbieders	minimaal 10 uren maximaal 20 uren	minimaal € 1.000 maximaal € 2.000	minimaal € 1.000 maximaal € 2.000
oudedagsvoorziening ondernemer/ fiscaal gefaciliteerde bankspaarproducten	inventarisering adviesing bemiddeling nazorg	Alle bij ons kantoor aangesloten aanbieders	minimaal 15 uren maximaal 25 uren	minimaal € 1.500 maximaal € 2.500	minimaal € 1.500 maximaal € 2.500
overige complexe financiële producten	inventarisering adviesing bemiddeling nazorg	Alle bij ons kantoor aangesloten aanbieders	minimaal 10 uren maximaal 20 uren	minimaal € 1.000 maximaal € 2.000	minimaal € 1.000 maximaal € 2.000

## Hoe leest u deze tabel?

In de eerste kolom staan een aantal veel voorkomende producten waarover wij regelmatig adviseren en type klanten die wij van dienst mogen zijn.

In de tweede kolom staat welke soort werkzaamheden wij uitvoeren om tot een afgerond financieel advies te komen.

In de derde kolom geven wij aan van welke financiële instellingen wij doorgaand de producten analyseren voordat wij u een advies geven.

In de vierde kolom geven wij aan hoeveel uur wij gemiddeld investeren in een desbetreffend advies. Dit zijn gemiddelden. Uw situatie kan hiervan afwijken. Uiteraard informeren wij u tijdig indien die afwijking zich voordoet.

In de vijfde kolom treft u de gemiddelde directe vergoeding van onze kosten aan indien wij al onze kosten vergoed krijgen via de aanbieder waar het product afgesloten wordt. Deze kosten vormen dan een onderdeel van de premie of de rente die u gespreid over de hele duur van de overeenkomst aan de aanbieder betaalt.

In de zesde kolom treft u de gemiddelde vergoeding van onze kosten aan indien wij al onze kosten rechtstreeks aan u in rekening zouden brengen op basis van declaratie.

### **Afwijkingen van het gemiddelde**

Zoals aangegeven geeft de tabel zoals hierboven weergegeven een gemiddeld beeld van onze werkzaamheden. Het kan heel goed zijn dat wanneer wij ons verder verdiepen in uw specifieke situatie wij tot de constatering komen dat wij in uw situatie meer of minder tijd moeten investeren om tot een passend advies te komen. Daarom ziet u voordat u definitief besluit om wel of niet ons advies op te volgen exact wat onze kostenvergoeding zal zijn.

### **Vragen?**

Wij hopen u met deze informatie van dienst te zijn. Heeft u nog vragen? Stel ze ons gerust.

### **Als laatste**

Wij pretenderen niet de beste te zijn en wij pretenderen ook niet de goedkoopste te zijn. Wel zullen wij ons uiterste best doen u zo goed mogelijk van dienst te zijn.