

## **DUINE ADVIESBURO BV DIENSTVERLENINGSDOCUMENT**

**Versie feb 2011**

### **Introductie**

U overweegt een beroep te doen op de dienstverlening van Duine Adviesburo BV, Duine Financial Planning BV of Duine Assuradeuren BV. In deze brief leggen wij u graag uit hoe wij werken en hoe wij beloofd worden.

### **Kerngegevens**

De kerngegevens van ons kantoor treft u aan in de bijlage bij deze brief. In deze bijlage, dienstenwijzer genaamd, treft u informatie aan over onder meer de adresgegevens, onze klachtenregeling en het registratienummer waaronder wij staan ingeschreven bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

### **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 financiële diensten als volgt van dienst.

- Wij inventariseren de wensen en mogelijkheden van onze klant; Wij kunnen in overleg met u besluiten u aan te bieden hierbij gebruik te maken van Financial Planning technieken, zoals bijvoorbeeld Financial DNA, waarmee u vergaand inzicht in uw houding en gedrag ten opzichte van 'geld' krijgt.
- 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;
- Wij verzorgen de contacten tussen de klant en de financiële instelling waarbij deze overweegt een financieel product te kopen en zorgen ervoor dat de (administratieve) afhandeling correct en tijdig geschiedt.
- 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.
- Wij verzorgen de periodieke begeleiding na aanschaf van de producten doordat wij onze klanten aanbieden periodiek (bijvoorbeeld een keer per twee jaar) opnieuw de financiële situatie te laten bekijken. U dient daarvoor altijd zelf contact met ons op te nemen. Periodiek zullen wij trachten contact met u proberen op te nemen, echter in de praktijk zullen wij u niet altijd kunnen bereiken. Wacht daarom niet af, maar benader ons. U hebt recht op advies, vraag erom!

### **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 aanschaft. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'provisie', of 'commissie'. 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 betaalt. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'declaratie'. Hierbij worden de door ons voor u gewerkte uren door ons bijgehouden en in rekening gebracht. Tevens is het mogelijk dat wij met u vooraf een vaste vergoeding voor onze dienstverlening overeenkomen. In de meeste gevallen zal het tot gevolg hebben dat de prijs van het financiële product dat u aanschaft lager wordt. Bijvoorbeeld doordat de premie 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(en) 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. Natuurlijk zijn er diensten die niet onder deze algemene bewoordingen vallen, zoals bijvoorbeeld het optreden als Family Office, begeleiding bij (r)emigratie, overname onderneming, etc. Wij geven u hier altijd graag vooraf inzage in de kosten op individuele basis.

In onderstaande tabel treft u van een aantal van onze belangrijkste diensten informatie inzake dienstverlening en indicatie van de beloning aan. Houdt u er rekening mee dat het hier de gebruikelijke tarieven betreft. Ingeval uw situatie/ vraag afwijkt zullen wij dit zo spoedig mogelijk met u kortsluiten.

<b>Product/type klant</b>	<b>Aard van onze dienst</b>	<b>Reikwijdte</b>	<b>Indicatie aantal uren</b>	<b>Vergoeding uitsluitend via aanbieder</b>	<b>Vergoeding uitsluitend via cliënt</b>
Algehele financiële planning particulier (product onafhankelijke advisering)	adviesering bemiddeling nazorg	nvt	minimaal 8 uren maximaal 50 uren	minimaal € 0 maximaal € 0	minimaal € 1.500,- maximaal € 8.750
Algehele financiële planning ondernemer DGA (product	adviesering bemiddeling nazorg	nvt	minimaal 8 uren	minimaal €0 maximaal	minimaal € 1.500 maximaal

onafhankelijke advisering)			maximaal 70 uren	€ 0	€ 12.500
hypotheek ondernemer	advisering bemiddeling nazorg	3 -7 aanbieders	minimaal 4 uren maximaal 30 uren	minimaal € 0 maximaal € 7.500	minimaal € 750 maximaal € 5.250
Hypotheek particulier	advisering bemiddeling nazorg	5 - 15	Minimaal 4 uren maximaal 25 uren	Minimaal € 0 Maximaal € 7.500	Minimaal € 750 Maximaal € 4.375
Collectief Pensioen	Advisering Bemiddeling Nazorg	3-5 aanbieders	Minimaal 4 maximaal 80 uren	NVT	Minimaal € 750 Maximaal € 14.000
oudedagsvoorziening ondernemer / DGA pensioen	advisering bemiddeling nazorg	3 - 10 aanbieders	minimaal 6 uren maximaal 40 uren	minimaal € 0 maximaal € 7.500	minimaal € 1.050 maximaal € 7.000
oudedagsvoorziening particulier pensioen	advisering bemiddeling nazorg	3 -10 aanbieders	minimaal 4 uren maximaal 20 uren	minimaal € 0 maximaal € 7.500	minimaal € 1.050 maximaal € 3.500
Direct ingaande lijfrentes en pensioenen	advisering bemiddeling nazorg	3 - 10	Minimaal 4 uren maximaal 20 uren	Minimaal € 0 maximaal € 7.500	Minimaal € 700,- maximaal 5 3.500
fiscaal gefacilieerde (lijfrente) en box 3 bankspaarproducten	advisering bemiddeling nazorg	3 -5 aanbieders	minimaal 2 uren maximaal 6 uren	minimaal € 0 maximaal € 7.500	minimaal € 350 maximaal € 900
Gouden Handdruk (ontslagvergoeding) en/of stamrecht BV	Advisering Bemiddeling nazorg	3 -10	Minimaal 6 uren maximaal 36 uren	Minimaal € 0 Maximaal € 13.000	Minimaal € 900 Maximaal € 6.300
overige complexe financiële producten (beleggingen)	advisering bemiddeling nazorg	3 - 15 aanbieders	minimaal 6 uren maximaal 36 uren	minimaal € 0 maximaal € 25.000	minimaal € 900 maximaal € 6.300

### 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 derde kolom geven wij aan van hoeveel financiële instellingen wij gebruikelijk de producten analyseren voordat wij u daaruit 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 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. Het betreft hier een vergoeding voor al onze werkzaamheden gedurende de gehele looptijd van het financiële product.

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. Let u er op dat deze kosten alleen het adviseren, bemiddelen en de nazorg in het eerste jaar dekken. Gedurende de volgende jaren zullen wij u de gemaakte kosten, in overleg, eveneens in rekening brengen. Wij geven u daarbij veelal de mogelijkheid om te kiezen voor een abonnementensysteem.

Het is vaak mogelijk deeldiensten af te nemen. Zo kunt u bijvoorbeeld alleen ons advies met betrekking tot uw beleggingsportefeuille aanvragen, zonder dat u ons opdracht geeft om daadwerkelijk uw beleggingen te beheren, of een second opinion t.a.v. uw pensioen of hypotheek. Vanzelfsprekend is daar minder tijd mee verbonden, dus worden onze kosten lager.

### **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. Hebt u nog vragen? Stel ze ons gerust.

**DUINE ADVIESBURO BV**

## **DIENSTENWIJZER DUINE ADVIESBURO BV, DUINE FINANCIAL PLANNING BV EN DUINE ASSURADEUREN BV**

### **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.

### **Naam en adres**

Onze gegevens luiden:

*Duine Adviesburo BV*

*Bezoekadres: Laan van Hildernisse Noord 4 B + C 4617 AE BERGEN OP ZOOM*

Postadres: postbus 501 4600 AM BERGEN OP ZOOM

Tel 0164 256000 Fax 0164 245120 Mail: [duine@duine.nl](mailto:duine@duine.nl)

Website: [www.duine.nl](http://www.duine.nl)

### **Registratie AFM (Nederlandse toezichthouder)**

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer: *12008160*

### **Registratie CBFA (Belgische toezichthouder)**

Ons kantoor is geregistreerd bij de CBFA onder nummer: *12008160*

### **Aard van dienstverlening**

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

- *Schadeverzekeringen*
- *Levensverzekeringen*
- *Hypothecair krediet*
- *Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)*
- *Spaarrekeningen*
- *Consumptief krediet*
- *Pensioen (DGA en personeel)*
- *Betaalrekeningen*
- *Elektronisch geld*
- Tevens hebben wij vergunning om op te treden als gevolmachtigd agent voor schadeverzekeringen

### **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:

Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

*Aansluitnummer: 300.005.004*

Ons kantoor is verder aangesloten bij de volgende organisaties:

- FPSB (Certified Financial Planner)
- DSI (Dutch Securities Institute)
- VMFP (Vereniging Masters in Financial Planning)
- FFP (Federatie financiële Planners)
- FPA (Financial Planning Association)
- RAIA (Register Adviseur in Assurantien)
- RPA (Register Pensioen Adviseur)
- SEH (erkend hypotheekadviseur)
- Kvk (Kamer van Koophandel 20036685)

### **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.

### **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, beleggingsinstellingen en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hiermee werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering. Ten aanzien van schadeverzekeringen hebben wij volmacht van een aantal verzekeringsmaatschappijen. Dit houdt in dat wij van deze maatschappijen de bevoegdheid hebben gekregen om in een aantal gevallen namens hen te handelen. Dit wordt gedaan via Duine Assuradeuren BV, een apart bedrijf dat eveneens volledig eigendom van Duine Adviesburo BV is. Op het briefpapier van Duine Assuradeuren BV kunt u zien van welke verzekeraars wij een volmacht hebben.

### **Wijze van beloning**

De kosten van onze werkzaamheden worden gefinancierd door de bank of verzekeraar waarmee wij u in contact brengen. Indien wij u rechtstreeks, dat wil zeggen buiten de door u te betalen premie, kosten in rekening brengen, informeren wij u hierover vooraf.