

(DVD) Dienstenwijzer E & H Adviesgroep BV / DEFEX BV



Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor: Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Wie zijn wij?

E & H Adviesgroep B.V.
h.o.d.n. E & H Adviesgroep / DEFEX /Ehdirect.nl
Ferdinand Bolstraat 6
5914 XN VENLO
Postbus 702
5900 AS VENLO

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

Bereikbaarheid

Telefoon: 077-3511155
Fax: 077-3521831
E-mail: info@ehadviesgroep.nl
Internet: www.ehadviesgroep.nl

In geval van nood zijn wij buiten kantoortijden bereikbaar. U kunt een boodschap achterlaten op het antwoord apparaat of nog beter een email sturen. Wij nemen dan z.s.m. contact met u op. Ook kunt u de alarmcentrale bellen van de verzekeraar waar de melding op betrekking heeft.

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 9.00 tot 17.00 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoortijden maken.

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: . Wij horen graag uw voorkeuren.

Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga naar www.ehadviesgroep.nl of www.defex.nl of www.ehdirect.nl

Lidmaatschappen en registraties

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

- AFM
- Fidin / Adfiz
- Kifid
- K.v.K
- Federatie Financiële Planners
- Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners
- Stichting Financiële Dienstverlening

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM (www.afm.nl) houdt krachtens de wet toezicht op financiële ondernemingen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12002086.

Fidin / Adfiz

Ons kantoor is lid van de NBVA sinds kort adfiz. Adfiz is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantie-adviseurs. De bij Adfiz aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.000058.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 12036783.

Onze dienstverlening

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen.

Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheekleningen.

Consumptief krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in kredieten.

Betalen en sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in betaal- en spaarproducten.

Banksparen

Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van uw pensioen. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

Beleggen

Ons kantoor verleent beperkt beleggingsdiensten. Desgewenst kunnen wij u in contact brengen met financiële instellingen die gespecialiseerd zijn in beleggingen.



Hoe komen wij tot een advies?

Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij hebben een selectie gemaakt van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie hebben wij gemaakt op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Wanneer wij u adviseren over een bepaald financieel product, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dat geval melden wij u dit vooraf.

Hoe zit het met onze kosten?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

Vergoeding via de premie

De kosten van onze dienstverlening kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie, bij hypotheek en consumptief krediet in veel gevallen de provisie.

De premie of de provisie betaalt u meestal rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij of de geldverstrekker. Vervolgens draagt deze een deel hiervan aan ons af ter dekking van onze bedrijfskosten. In een aantal gevallen brengen wij naast deze vergoeding extra advieskosten in rekening en of administratie vergoeding. De hoogte van de provisie bepaalt uw service niveau en de mate van onze dienstverlening. U kunt desgewenst het service niveau uitbreiden door te kiezen voor een aanvullende service abonnement (zie bijlage).

Vergoeding per uur

Een andere vergoedingswijze is de vergoeding per uur. Dit betekent dat ons kantoor nauwkeurig bijhoudt hoeveel tijd wij besteden aan advies en het behartigen van uw belangen. U krijgt dan een rekening voor de uren die wij voor u hebben gewerkt.

Vergoeding tegen een vast tarief

In een aantal gevallen berekenen wij voor onze dienstverlening een vast vooraf afgesproken tarief. De hoogte het uiteindelijk tarief is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit en het aantal uur dat wij daarvoor nodig hebben. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u onze beloning verschuldigd.

Een indicatie van de hoogte van het vaste tarief per productcategorie treft u in de bijlage aan.

Voorafgaand aan onze dienstverlening aan u maken we afspraken over de wijze van honorering.

U kunt er ook voor kiezen om ons te betalen via een combinatie van provisie en declaratie, al dan niet met onderlinge verrekening.

Wij vragen ook iets van u

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben, vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden.

Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

Persoonsgegevens

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. De verwerking van persoonsgegevens heeft ons kantoor aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).

Als u een klacht hebt

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

Daarna eventueel naar het Klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

U kunt zich hiervoor wenden tot:
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 0900-3552248 (10 ct/min.)
E-mail: info@kifid.nl
Internet: www.kifid.nl

Wij doen meer voor u

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

Indicatie van de hoogte van onze beloning

Deze bijlage is bestemd en bedoeld om te voldoen aan onze wettelijke verplichting om u in een zo vroeg mogelijk stadium inzicht te verschaffen in de wijzen van onze beloning, alsmede een indicatie te geven van de hoogte van onze beloning. Dit overzicht is niet bedoeld als een onherroepelijk aanbod.

Beloning op basis van declaratie

Vergoeding per uur

Onze uurtarieven zijn als volgt:

- Senior Financieel Adviseur (SFA)	€ 160,00 (excl. btw)
- Financieel Adviseur (FA)	€ 80,00 (excl. btw)
- Administratief Medewerker (AM)	€ 40,00 (excl. btw)

Het hele traject van financiële dienstverlening bestaat uit 5 fasen

1. Informeren
2. Inventariseren en Analyseren
3. Adviseren
4. Bemiddelen
5. Nazorg en beheer

Voor het eerste informatieve gesprek brengen wij geen kosten in rekening

Analyseren en adviseren wordt in de regel verzorgd door onze (senior) financieel adviseurs.

Overige onderdelen van de werkzaamheden kunnen worden verricht door administratief medewerkers.

U kunt desgewenst delen van onze dienstverlening afnemen.

Hieronder een indicatie van de het aantal uren per product categorie, per fase.

Product Categorie	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
	Informeren	Inventariseren en analyseren	Adviseren	Bemiddelen	Nazorg en beheer
Beleggingsverzekering	Gratis	1 - 4 uur	1- 2 uur	1 uur	½ uur per jaar
Kapitaalverzekering	Gratis	1 - 4 uur	1- 2 uur	1 uur	½ uur per jaar
Lijfrente / pensioen	Gratis	1 - 4 uur	1- 2 uur	2 uur	½ uur per jaar
Hypotheken	Gratis	3 - 7 uur	2- 4 uur	2- 16 uur	½ uur per jaar
Bankspaarproduct	Gratis	1 – 2 uur	1- 2 uur	½ - 1 uur	½ uur per jaar
Bankbeleggingsproduct	Gratis	1 – 4 uur	1- 2 uur	½ - 1 uur	½ uur per jaar
Overlijdensrisicoverz.	Gratis	1 – 4 uur	1 – 4 uur	2- 4 uur	½ uur per jaar
Financial planning	Gratis	4 – 10 uur	2 – 4 uur	n.v.t.	In overleg

In specifieke situaties kunnen wij het informatie en adviestraject achterwege laten. U neemt dan onze diensten af op basis van *execution only*. Dat betekent dat wij alleen het administratieve bemiddelings traject tussen u en de geldverstrekker afwickelen. De totale kosten zijn afhankelijk van de aard van de werkzaamheden en worden met een minimum van € 500,00 veelal tegen uurtarief afgewikkeld. Wij informeren u vooraf over deze kosten

Beloning op basis van provisie

De hoogte van de provisie die wij van de financiële instelling ontvangen is een vast percentage van het verzekerd bedrag, het uitstaande kapitaal of het geleende hypotheekbedrag en verschilt over het algemeen per product en per financiële instelling. Ook de looptijd van het product, alsmede het feit of u premie gedurende de looptijd van het product betaalt of in eens bij het afsluiten (middels koopsom) heeft invloed op de hoogte van onze vergoeding die wij van de financiële instelling ontvangen. Indien dit bedrag niet valt binnen de door ons opgegeven bandbreedte, dan zullen wij u hier vooraf tijdig op wijzen en de afwijking toelichten.

Wij ontvangen bij het afsluiten van complexe financiële product 50%. 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 10 jaar na de totstandkoming wordt beëindigd, moeten wij een evenredig deel van dit bedrag terugbetalen aan de verzekeraar/geldverstrekker.

Hieronder een tabel met daarin de bandbreedtes van de totale provisievergoeding per productvorm. Dit betreft de totale vergoeding van zowel ons kantoor als van eventuele Service Providing. In sommige gevallen wordt tegenwoordig geen provisie meer in rekening gebracht door de geldverstrekker (zgn ZERO hypotheek) of verzekeraar (netto producten) . In dat geval berekenen wij onze beloning volledig zelf aan u door.

In een aantal gevallen berekenen wij een minimum tarief of een aanvullend tarief boven op de provisie. In die gevallen zullen wij u vooraf hierover informeren.

produkten:	provisiepercentage:
hypotheek	0, % tot 2,6%
Levensverzekering	1% tot 5% premie x duur
inkomensverzekering	5% tot 20% van premie
Schade verzekeringen	10% tot 35% van de premie
Zorgverzekeringen	2 % tot 3% van de basis premie 6 tot 15 % van de aanvullende premie
Uitvaartverzekering	3% tot 5% van het overlijdenskapitaal of 0 – 20% van de doorlopende premie
Consumptief krediet	0,5% tot 2% van het krediet saldo
Bancair product	0% tot 0,3% van het saldo
overlijdensrisicoverzekering	15% tot 25 % doorlopend over jaarpremie of 100% tot 200% over eerste jaarpremie

Beloning op basis van een vast tarief/abonnement

Dienst	Tarief	
Tweede Hypotheek	€ 750,00 tot € 1.750,00	Zie informatie in ons hyp. Advies protocol
Direct ingaande lijfrente 9 offertes	€ 100,00	
Bemiddeling DIL	€ 600,00 tot € 1.200,00	
Aanvraag bancaire product	€ 240,00	
Administratieve omzetting	€ 160,00 tot € 240,00	
Belasting aangifte	€ 50,00 tot € 160,00	
Hypotheek service abonnement	€ 6,00 per maand	
Internet Service abonnement (ISA)	Gratis	
Basis Schade Service abonnement (BSA)	€ 5,00 per maand*	Of provisie omzet > € 100,00
Uitgebreid Schade Service abonnement (USA)	€ 10,00 per maand*	Of provisie omzet > € 250,00
Excellent Schade Service abonnement (ESA)	€ 25,00 per maand*	Of provisie omzet > € 500,00

*Deze bedragen zijn exclusief assurantie belasting

Alle overige bedragen zijn exclusief 19 % btw. of exclusief 7,5 % assurantie belasting

Bij een aantal productcategorieën is geen assurantiebelasting en/of btw verschuldigd.

Akkoord verklaring:

De wetgever eist van ons dat we transparant zijn in wat we doen, hoe we het doen en op welke wijze het kantoor daarvoor betaald wordt. Bovendien moeten wij aantoonbaar met de klant hierover communiceren. Via onderstaande handtekening geeft u aan dat u deze dienstverleningsdocument hebt *ontvangen en gelezen*.

Als u dit dienstverleningsdocument via email hebt ontvangen dan kunt u volstaan met een email ontvangst/gelezen bevestiging.

DVD Ontvangen en gelezen:

..... (datum)

.....
(naam klant)

.....
(naam partner)

.....

.....