



Dienstverleningsdocument

Als financieel dienstverlener zijn wij verplicht om sinds 1 juli 2009, voorafgaand aan de start van de advisering van een complex financieel product of hypothecair krediet, U te informeren over de mogelijke beloning die wij ontvangen. Hiervoor is dit zogenaamde Dienstverleningsdocument (DVD) opgesteld.

Tevens vervangt dit DVD onze (eerdere)dienstenwijzer

Dienstverleningsdocument

Sterkens & van Loon financieel adviseurs vof
gevestigd te Kaatsheuvel aan de Marktstraat 36 (5171 GP),
correspondentieadres: Postbus 188, 5100 AD DONGEN
telefoonnummer 0416-319737, fax nummer 0416-319770,
Website: www.sterkensvanloon.nl
e-mail: info@sterkensvanloon.nl

Openingstijden:

maandag t/m vrijdag:
8:30uur tot 17:00 uur.

en op afspraak.

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. Deze informatie treft u hierna aan.

Belangrijk

Dit 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 (verzekeraar of bank) te sluiten.

Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken omtrent onze dienstverlening en/of onze beloning, leggen wij dit via een aparte overeenkomst met u schriftelijk vast.

Toezichthouder AFM

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 [12006752](https://www.afm.nl/12006752). Het register van financiële adviseurs kunt u raadplegen op www.afm.nl.

Onze dienstverlening

Wij, [Sterkens & van Loon financieel adviseurs vof](#), zijn adviseurs en bemiddelaars op het gebied van verzekeringen, hypotheek, bankspaarproducten, pensioenen en andere financiële diensten.

Wij adviseren en bemiddelen, dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Vervolgens kunnen wij ook voor u bemiddelen bij een financiële aanbieder. Dit houdt in dat wij u begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op. U kunt dan via onze bemiddeling dit financiële product kopen.

Wij bemiddelen en adviseren zowel in eenvoudige als meer ingewikkelde producten (complexe producten).

Eenvoudige producten zijn bijvoorbeeld de inboedel- en opstalverzekering. Indien u ons om advies vraagt over een complex product (zoals levensverzekeringen, hypothecaire kredieten en beleggingsrekeningen), dan gaan wij eerst 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. Op basis van dit klantprofiel geven wij u dan een passend advies over de financiële producten die u naar onze mening nodig heeft en die op de markt door financiële instellingen (verzekeraars of banken) worden aangeboden. Heeft u een keuze gemaakt dan kunnen wij contact leggen met de desbetreffende aanbieder(s) en de financiële overeenkomst(en) tot stand brengen. Tijdens de looptijd van de financiële overeenkomst(en) houden wij u op de hoogte van wezenlijke wijzigingen in de door u afgesloten producten.

Onze relatie met aanbieders:

Ons kantoor doet 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.

De financiële producten in ons assortiment worden (gedeeltelijk) ter beschikking gesteld door onze serviceprovider, Inbiznis te Amersfoort. (www.inbiznis.nl)

Informatie over onze beloning

U betaalt voor onze dienstverlening via de premie of via een declaratie (fee) of een combinatie van beide.

Beloning op basis van provisie

Onze beloning is onderdeel van de premie die u betaalt. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover vooraf.

Beloning op basis van declaratie (fee)

In plaats van provisie, spreken wij met u een tarief (fee) af voor onze dienstverlening op basis van declaratie. Wij hanteren hiervoor standaard tarieven.

Daarnaast betaalt u voor het product zelf een premie, rente of inleg. U vindt onze tarieven verderop in dit dienstverleningsdocument.

Voordat wij aan een 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 declaratie én provisie.

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. Onder **tarieven** vindt u een overzicht van deze bandbreedtes per productcategorie.

Als wij diensten verlenen op basis van declaratie (fee) dan treft u onder **tarieven** onze regeling en bedragen aan.

De daadwerkelijke hoogte van de beloning is afhankelijk van het financiële product dat u afsluit en/of het aantal uren aan diensten dat wij hebben verleend. 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 (onder tarieven) opgegeven bandbreedte, dan zullen wij u hier vooraf tijdig op wijzen en de afwijking toelichten.

Om u een indruk te geven wat wij voor u doen hebben wij onze werkzaamheden (voor een hypotheekadvies en –bemiddeling) in een korte samenvatting bijgevoegd.

Op 1 januari 2013 mogen hypotheekinstellingen geen provisie meer betalen aan intermediairs. Hierdoor kiezen wij er nu al voor om op basis van een declaratie met u de overeenkomst tot advies en bemiddeling aan te gaan. Zoals omschreven informeren wij u vooraf over.

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 een 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).

Kifid
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
info@kifid.nl
www.kifid.nl

Ons aansluitnummer bij Kifid is [300.003839](tel:300.003839)
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.

Wat verwachten wij van u?

1. In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Dat u wijzigingen m.b.t. verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar doorgeeft.
3. Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert.
Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Zijn de kentekens of andere gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even. Wij gaan er dan achterheen en zullen zonedig laten corrigeren.

Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.

De informatie in dit document is met de grootste zorg samengesteld. Genoemde bedragen, provisie en percentages zijn geldig bij opmaak van deze versie maar kunnen wijzigen.

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.

Ons kantoor werkt met de volgende tarieven, waarmee u de kosten van onze dienstverlening betaalt

- Standaardtarief
- Productgerelateerd tarief (provisie)

Standaardtarief

U betaalt voor onze dienstverlening vaste bedragen.

| Dienst | Standaardtarief |
|---|-----------------|
| Oriënterend gesprek | gratis |
| Adviesgesprek | € 150,- |
| hypotheekadvies | € 2.850,- |
| Hypotheek volgende woning | € 1.950,- |
| 2 ^e hyp./onderhandse verhoging | € 950,- |
| Wijziging hypotheekvorm | € 950,- |
| Oversluiten hypotheek | € 1.750,- |

Ontvangen afsluitprovisie over de hypotheek en hypotheek-gerelateerde producten worden met de bovenstaande tarieven verrekend zoals omschreven (zie extra informatie op pag.6)

Productgerelateerd tarief

U betaalt ons kantoor een vergoeding voor het advies en de bemiddeling, via de premie (bij een verzekering) of via de maandlasten (bij een hypothecair krediet). Ons kantoor ontvangt van de bank of verzekeraar een deel van de premie 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 de 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.

| produkten: | provisiepercentage |
|-------------------------------|------------------------------|
| aflossingsvrije hypotheek | 0,5% tot 1,5% |
| annuïteiten hypotheek | 0,5% tot 1,5% |
| lineaire hypotheek | 0,5% tot 1,5% |
| spaar- / hybride hypotheek | 1% tot 2,8% |
| bankspaar-/beleggingshyp. | 1% tot 2,5% |
| overbruggingshypotheek | 0% tot 0,5% |
| levensverzekering | 2,5% tot 5% premie x duur |
| inkomensverzekering | 5% tot 35% van premie |
| leven-/overlijdensverzekering | 10% tot 175% over jaarpremie |

Onze uiteindelijke, exacte vergoeding is afhankelijk van het type product, het premiebedrag of de koopsom en de looptijd van het product. 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 het financiële product 50% van de genoemde bedragen (de zgn. afsluitprovisie) De resterende 50% (zgn. doorlopende provisie) 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 de genoemde afsluitprovisie terugbetalen aan de verzekeraar / geldverstrekker. Terugbetaling van dit bedrag is niet verplicht in geval van overlijden

Steeds vaker worden offertes opgemaakt zonder afsluit- en/of doorlopende provisie. Hierdoor zijn de genoemde standaardtarieven tevens de netto tarieven (het bedrag wat u daadwerkelijk verschuldigd bent). Ook de minister van financiën heeft onlangs aangegeven om provisie regelingen af te schaffen. Deze wetswijziging zal op 1-1-2013 van kracht worden en geldt voor bepaalde financiële producten waaronder hypotheek.

| tarieven Sterkens & van Loon financieel adviseurs | | | 01-01-2012 | | |
|--|-----------------|------------------------|---------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| Regelen / omschrijving: | voor: | | tijdsduur gemiddeld uren: | eenmalig bij afsluiten | inclusief nazorg voor |
| <u>Hypotheek</u> | | | | | |
| 1e oriënterende gesprek | nieuwe klant | | 1-2 | gratis | |
| vervolg gesprek | algemeen | | 2-3 | € 150 | nvt |
| inventarisatie klantprofiel | nieuwe klant | | 4-5 | € 400 | nvt |
| nieuwe hypotheek | starter | koper 1e woning | 20-25 | € 2.300 | 5 jaar |
| nieuwe hypotheek | nieuwe klant | volgende woning | 20-25 | € 2.300 | 5 jaar |
| nieuwe hypotheek | bestaande klant | volgende woning | 20-25 | € 2.300 | 5 jaar |
| 2e of volgende hyp | nieuwe klant | verhoging | 10-12 | € 1.150 | 5 jaar |
| 2e of volgende hyp | bestaande klant | verhoging | 10-12 | € 800 | volgens 1e hyp. |
| wijzigen van hypotheekvorm | nieuwe klant | bestaande hyp. | 10-12 | € 1.150 | 5 jaar |
| wijzigen van hypotheekvorm | bestaande klant | bestaande hyp. | 10-12 | € 800 | volgens 1e hyp. |
| oversluiten hypotheek | nieuwe klant | nieuwe hyp. | 20-25 | € 2.300 | 5 jaar |
| oversluiten hypotheek | bestaande klant | nieuwe hyp. | 20-25 | € 1.600 | volgens 1e hyp. |
| ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid | | tarief: wijz. Hyp.vorm | | | |
| <u>Extra adviezen / dekkingen t.b.v. hypotheek</u> | | | | | |
| advies overlijdensrisico bij hyp. | | inclusief | | € 0 | |
| bemiddelen ORV bij hyp | | | 3 | € 250 | in hypotheek |
| advies dekking Arb.ong.bij hyp. | | inclusief | | € 0 | |
| bemiddelen Arb.ong.bij hyp. | | | 2 | € 150 | in hypotheek |
| advies dekking WW bij hyp. | | inclusief | | € 0 | |
| bemiddelen WW bij hyp. | | | 2 | € 150 | in hypotheek |
| advies en/of bemiddelen | | inclusief | | | |
| over extra aflossen/inleg | | | 2 | € 150 | in hypotheek |
| Advisering e/o bemiddelen op uurdeclaratie is mogelijk: | | | | € 100,- | per uur. |

Nazorg:

Onze nazorg is gedurende de eerste 5 jaar opgenomen in de (afsluit-)kosten bij aanvang van uw hypotheek. Nazorg is erg belangrijk. Als u vragen heeft willen wij u daar uitgebreid en correct antwoord op geven. Daarom bieden wij u na 5 jaar aan om deze nazorg, uiteraard tegen een vergoeding, te verlengen. Deze vergoeding wordt u als volgt aangeboden:

Op basis van een jaar-tarief: € 140,-

Op basis van een 5-jaar tarief € 500,-

Op basis van een uurtarief € 100,-

| <u>diverse / overig</u> | | | tijdsduur | eenmalig | |
|---|------------|----------------------|-----------|----------|--|
| | | | in uren | | |
| Bancair rekening | openen | per rekeningnummer | 1-2 | € 150 | |
| Overlijdensrisicoverzekering (los) | bemiddelen | excl. Klantprofiel ! | 3-4 | € 350 | |
| Uitvaartverzekering | bemiddelen | per advies | 2-3 | € 250 | |
| Opbouw - polis / kapitaalverzekering | bemiddelen | per advies | 3-4 | € 350 | |
| Royement / afkoop polis (leven) | regelen | niet verpand | 3-4 | € 300 | |
| Belastingaangifte (per aangifte/jr) | eenvoudig | incl.BTW | | € 100 | |
| Belasting - toeslagenwet (per aang./jr) | eenvoudig | incl.BTW | | € 100 | |

Genoemde prijzen zijn basisbedragen. Deze kunnen nog wijzigen o.b.v. nacalculatie of indexcijfers.

Wat moet er zoal gebeuren bij een hypotheekadvies en –bemiddeling:

- 1:
Afspraak maken en inplannen
Bevestiging versturen met inventarisatieformulier.
- 2:
Eerste adviesgesprek voorbereiden
Kennismaking en doornemen inventarisatieformulier
Uitleg dienstverlening en dienstverleningsdocument.
Algemene info en doornemen vervolgtraject.
Ondertekenen bemiddelingsovereenkomst
- 3:
Gerichte uitleg van de mogelijkheden. Verdere invulling specifieke wensen en behoefte.
Bepalen en vaststellen van gegevens.
Algemene hypotheekberekening.
- 4:
Definitief vaststellen van advies (klant- en risicoprofielen vaststellen) Uitgebreidere inventarisatie van de mogelijkheden en analyseren van de aanbieders op wensen en behoeften
- 5:
Uitwerking verschillende mogelijkheden
Voorbereiden en in beeld brengen van te verwachten onderdelen en kosten
Voorbereiden van de aanvraag voor een offerte.
- 6:
Overgaan tot aanvragen van offerte(s).
Hypotheekaanbieder informeren over aanvraag en aangeven ontbrekende informatie of toelichten van de verstrekte gegevens.
Doornemen van de koopovereenkomst.
- 7:
Ontvangst offerte. Doornemen van de juistheid van offertes en formulieren. Doorspreken van de offerte en overgaan tot acceptatie.
- 8:
Regelen en verzamelen van benodigde stukken: bankgarantie, taxatierapport, inkomensbescheiden, gezondheidsverklaring(en), overbruggingslening
- 9:
Bewaken van de voortgang en tijdige aanlevering van de (op-)gevraagde stukken.
Aanvullende informatie verstrekken.
- 10:
Gegevens en informatie voor de notaris verzamelen en aanleveren.
Hypotheekbank informeren en in contact brengen met notaris. Proces volgen.
Controleren van de te accepteren aanvragen voor leven-en schadeverzekeringen.
Bewaken passeerdatum
- 11:
Controleren van alle bescheiden en doorvoeren in de database van kantoor. Extra controle van dossier.
- 12:
Beheren van dossier. Vastleggen van afgesproken (rente-)looptijden ed. Informeren en toelichten van toekomstige mogelijkheden en veranderingen



