

## Dienstverleningsdocument en Advieswijzer van: Berkhof & Partners B.V.(versie 2.0)

U bent van plan de zorg voor uw financiële zaken/verzekeringen toe te vertrouwen aan ons kantoor. Een goede beslissing. U kunt er zeker van zijn dat uw financiële belangen bij ons in vertrouwde en deskundige handen zijn.

Dit document is een puur informatief document. U bent door dit document op geen enkele manier verplicht om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen.

In deze dienstenwijzer treft u een beschrijving aan van onze dienstverlening en werkwijze. Wij geven u namelijk graag en goed overzicht van wat onze dienstverlening precies inhoudt en wat u van ons mag verwachten, maar ook wat wij van u verwachten.

### Wie zijn wij

Berkhof & Partners (t.h.o.d.n. Van Zeeburg Assurantien) is een vertrouwde en onafhankelijk dienstverlener die adviseert en bemiddelt in verzekeringen hypotheeken, kredieten, levensverzekeringen en pensioenen. Wij bieden begeleiding en ondersteuning aan particulieren en ondernemers bij het maken van een inventarisatie van risico's in relatie tot werk, woning, overlijden, arbeidsongeschiktheid en pensioen.

### Adresgegevens

Bezoekadres: Jean Monnetpark 41, 7336 BA Apeldoorn of Zutphenseweg 1d, 7251 DG Vorden

U kunt ons op werkdagen tussen 8.30 uur en 17.00 uur op de volgende manieren bereiken:

Telefoon	055-3781484	0575-551531
Fax	055-3782264	0575-554350
E-mail	<a href="mailto:info@berkhof-partners.nl">info@berkhof-partners.nl</a>	<a href="mailto:info@vanzeeburg-assurantien.nl">info@vanzeeburg-assurantien.nl</a>
Internet	<a href="http://www.berkhof-partners.nl">www.berkhof-partners.nl</a>	<a href="http://www.vanzeeburg-assurantien.nl">www.vanzeeburg-assurantien.nl</a>

Buiten kantooruren, verzoeken wij u om de aanwijzingen op het antwoordapparaat te volgen. Op het antwoordapparaat hoort u een noodnummer in geval van spoedzaken. Afspraken worden in de regel bij u thuis ingepland. Het blijkt voor cliënten zeer prettig om vertrouwelijke gesprekken over de eigen financiën te voeren in hun eigen omgeving. Wij zijn graag bereid om hieraan invulling te geven. Desgewenst kunnen afspraken, in onderling overleg, uiteraard ook elders worden ingepland of bij ons op kantoor.

### Bij welke instanties wij zijn aangesloten/geregistreerd

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

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financieel adviseurs. Berkhof & Partners voldoet aan alle eisen die de AFM stelt en staat geregistreerd onder nummer 12007120. Het register van de vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl)

De AFM heeft ons bedrijf een vergunning gegeven op het gebied van:

- Advisering en bemiddeling voor schadeverzekeringen
- Advisering en bemiddeling voor hypothecair krediet
- Advisering en bemiddeling voor consumptief krediet
- Advisering en bemiddeling voor spaar- en betaalrekeningen
- Advisering en bemiddeling voor pensioen- en levensverzekeringen

#### *Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)*

Wij doen ons uiterste best om u goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u desondanks toch een klacht over onze dienstverlening hebben, dan verwachten wij dat u dit zo z.s.m. bij ons meldt. Wij zullen, binnen redelijkheid, alles in het werk stellen om samen met u tot een oplossing te komen. Zouden wij daar onverhoopt niet in slagen, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke instantie die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij het KIFID is 300.00.4144. Uiteraard kunt u zich tevens wenden tot de burgerlijke rechter.

*Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH)*

De erkenning van de SEH is een kwaliteitslabel voor hypotheekadviseurs. Onze adviseurs mogen dit label voeren omdat zij aangetoond deskundig en ervaren zijn in het geven van hypotheekadviezen. Ook dienen zij continue middels permanente educatie hun kennis op hypotheekgebied up-to-date te houden. Zie ook de website [www.erkendhypotheekadviseur.nl](http://www.erkendhypotheekadviseur.nl)

*Kamer van Koophandel*

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder het nummer 08083474.

## Onze dienstverlening

Wij 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 of verzekeraar. Dit houdt in dat wij u begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen voor u contact op met de aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op. U kunt dan via onze bemiddeling dit financiële product of verzekering kopen.

Als u ons een advies vraagt over een complex financieel product (zoals levensverzekeringen, hypotheek en beleggingsrekeningen) dan stellen wij eerst uw klantprofiel op. Dit is wettelijk verplicht en houdt in dat wij u vragen gaan stellen over uw huidige en toekomstige financiële situatie. Daarnaast brengen wij u uw kennis, ervaring en doelstellingen op financieel gebied in kaart en stellen uw risicobereidheid vast. Op basis van dit profiel geven wij u dan een passend advies over de financiële producten die u naar onze mening nodig heeft en die door financiële instellingen worden aangeboden. Heeft u een keuze gemaakt dan leggen contact met de desbetreffende aanbieders om de overeenkomst tot stand te brengen. Tijdens de looptijd van de financiële producten die u heeft afgenomen houden wij u op de hoogte van wezenlijke wijzigingen in de door u afgesloten producten.

Op welke gebieden kunnen en mogen wij u van dienst zijn:

- 1. Levensverzekeringen.** Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen toe complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek mee aflost kan een vorm van een levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en bemiddelen in levensverzekeringen, welke gekoppeld zijn aan uw hypotheek.
- 2. Hypothecair krediet.** Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk moment. U beslist hier immers over een verplichting die u aangaat voor een langere 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, de verschillende aflosvormen en mogelijkheden om vervroegd af te lossen. Maar er zijn meer adviesaspecten die voor u belangrijk kunnen zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en bemiddelen in hypotheek.
- 3. 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 bemiddelen in kredieten.
- 4. Banksparen.** Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van een oudedagsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen geschikt is voor u.
- 5. 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 bemiddelen in betaal- en spaarproducten.
- 6. Beleggen.** U heeft de mogelijkheid om vermogen op te bouwen via beleggingfondsen. Wij staan u graag bij om te beoordelen of deze vorm van vermogensopbouw geschikt voor u is en past bij uw doelstelling, risicobereidheid en ervaring. Wanneer u besluit om in beleggingsfondsen te participeren begeleiden wij u graag in contact met de financiële instelling. Als ons kantoor namens u orders doorgeeft aan de instelling vragen wij u vooraf om schriftelijke toestemming.
- 7. Schadeverzekeringen.** Schadeverzekeringen zijn er in veel vormen. Er zijn ook veel risico's die u kunt afdekken d.m.v. een schadeverzekering. U kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan uw woonhuisverzekering, inboedelverzekering, aansprakelijkheidverzekering, rechtsbijstandverzekering en zorgverzekering. Wij brengen graag voor u de risico's in kaart en zoeken voor u een passende oplossing. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en bemiddelen in schadeverzekeringen.
- 8. Kosten koper deal.** Berkhof & Partners heeft voor u bij diverse notarissen en makelaars speciale tarieven kunnen bedingen. Ons kantoor aanvaard echter geen enkele aansprakelijkheid voor tekortkomingen bij de geselecteerde makelaars en notarissen.

## **Onze relatie met onze aanbieders**

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen financiële producten (verzekeringen) van de verzekeraars of financiële instellingen waar wij een agentschap of subagentschap van hebben kunnen adviseren. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars of financiële instellingen zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars of financiële instellingen. Een lijst met namen van verzekeraars of financiële instellingen met wie wij zaken doen zenden wij u op aanvraag toe.

Wij adviseren niet, zoals de wet dat noemt, op basis van een objectieve analyse, maar dat neemt niet weg dat onze adviezen objectief zijn en gebaseerd op een analyse van uw persoonlijke situatie.

## **Onze werkwijze**

Als basis van onze werkwijze maken wij samen met u een uitgebreide inventarisatie van uw financiële situatie. In een persoonlijk gesprek zullen wij alle relevante informatie noteren. Hierbij verwachten wij van u dat u daaraan uw medewerking verleent en een volledige openheid van zaken geeft omtrent uw financiële situatie zodat wij beschikken over een compleet beeld. Dit is voor ons essentieel om te kunnen komen tot een kwalitatief goed en onderbouwd advies.

Tevens inventariseren wij uw wensen op de verschillende financiële deelgebieden, zodat wij niet alleen een goed beeld krijgen van hetgeen u heeft, maar zeker ook een voldoende inzicht krijgen in hetgeen u wilt en de zaken die u persoonlijk belangrijk vindt.

Vervolgens worden de genoemde zaken door ons verder uitgewerkt en wordt beoordeeld of, en zo ja, welke zaken haalbaar zijn. Onze adviezen zullen doorgaans worden samengevat in een stappenplan dat in een vervolfgafsprak met u zal worden doorgenomen.

Op verzoek kan, in onderling overleg, van de genoemde werkwijze worden afgeweken.

## **Wat verwachten wij van u**

Wij verwachten in elk geval dat u 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 bij schade gerechtigd is deze niet of niet geheel te vergoeden.

Daarnaast verwachten wij ook dat u wijzigingen m.b.t. persoonlijke omstandigheden en verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar doorgeeft. Wij verwachten ook 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 gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, neemt u dan z.s.m. contact met ons op. Wij gaan er dan achterheen en zullen zonodig laten corrigeren. Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft verzoeken wij deze ook schriftelijk per post, per fax of e-mail aan ons te bevestigen.

## **De premie**

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. De wijze van premiebetaling is in beginsel afhankelijk van de soort verzekering. Bij elke polis wordt aangegeven welke wijze van incasso wordt gehanteerd, veelal wordt er echter maandelijks automatisch afgeschreven van de door u opgegeven bankrekening.

Als u vragen heeft over de wijze van premie betalen neem dan contact met ons op.

## Welke klachtenmogelijkheden u hebt

Uiteraard zullen wij er alles aan doen u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens een fout wordt gemaakt. Als u een klacht heeft over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

### Onze klachtenregeling is als volgt:

1. Brieven met de indicatie klacht zullen zo mogelijk beoordeeld worden door iemand anders binnen of buiten ons bedrijf.
2. U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging van uw klacht, onder normale omstandigheden binnen een week.
3. Ons streven is om binnen 3 weken na de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie op de klacht te geven, zo mogelijk in de vorm van een definitief standpunt. Als dat definitieve standpunt niet kan worden gegeven zal wel worden aangegeven wat daaraan nog in de weg staat en op welke termijn en afhankelijk van welke omstandigheden een verdere berichtgeving zal volgen.
4. In de inhoudelijke reactie op de klacht zal altijd verwezen worden naar de externe klachtregeling bij KiFiD, waarin staat dat u binnen 3 maanden na een definitief standpunt uw klacht bij KiFiD kunt indienen. Het Klachteninstituut zal uw klacht verder in behandeling nemen. De adresgegevens van het Klachteninstituut zijn:  
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon: 0900-3552248  
Email: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Internet: [www.klachteninstituut.nl](http://www.klachteninstituut.nl)

Tevens heeft u de mogelijkheid zich tot de burgerlijke rechter te wenden.

### Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de 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 zorgplicht voor uw verzekering ligt bij ons, totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

## Tarievenbijlage

### Introductie

U overweegt een beroep te doen op de dienstverlening van ons kantoor. In deze bijlage leggen wij u graag uit hoe wij werken en hoe wij beloofd worden.

### 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 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;
- 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 beloofd?

#### *Provisie*

Vooruitlopend op de wet- en regelgeving per 1 januari 2013 ontvangen wij GEEN provisie meer op 'complexe producten'.

#### *Vaste vergoeding*

U betaalt voor de dienst die u bij ons afneemt. In onderstaande tabel kunt u zien welke tarieven wij hanteren voor de geleverde dienst. U weet dus precies waar u aan toe bent en u zult achteraf nooit worden geconfronteerd met onverwacht hoge kosten.

Tarieven per 1-10-2011

Financieel product/advies	Bedrag
Hypotheekanalyse, motivering en advies	€ 2.250,00
Hypotheekbemiddeling incl. verzekeringen	€ 1.250,00
Hypotheekbemiddeling met extra starterslening SVN	€ 1.500,00
Hypotheekbemiddeling zelfstandig ondernemer of DGA	€ 1.750,00
Hypotheekbemiddeling 2 <sup>e</sup> hypotheek of opname binnen verhoogde inschrijving, waarvan advies beschikbaar	€ 1.250,00
Hypotheekbemiddeling ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid/echtscheiding/beëindiging samenwonen	€ 1.000,00
Hypotheekbemiddeling wijziging verpanding	€ 350,00
Hypotheekbemiddeling wijziging rentevastperiode	€ 250,00
Pensioenanalyse, advies en motivering	€ 1.750,00
Advies levensverzekering en motivering	€ 750,00
Bemiddeling levensverzekering	€ 500,00
Advies banksparen en motivering	€ 750,00
Advies en bemiddeling uitvaartverzekering p.p.	€ 250,00
Advies en bemiddeling AO/WW verzekering p.p.	€ 500,00

### Uurtarief

Ons uurtarief bedraagt € 125,00.

**BTW**

Mogelijk is onze nota belast met BTW. Wanneer de intentie van het advies het tot stand komen van een hypotheek, levensverzekering of schadeverzekering betreft, zal onze nota niet belast zijn met BTW. Indien het advies een second opinion of een financieel plan van aanpak betreft, dan zijn wij verplicht om op bovenstaande tarieven BTW in rekening te brengen.

**Vragen?**

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