

## Dienstverleningsdocument

**Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. 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 dit dienstverleningsdocument 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.**

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

### Wie zijn wij?

**OZP Financieel Adviseurs BV**  
**Vissersdijk Beneden 25**  
**3319 GW Dordrecht**  
**Postbus 328**  
**3300 AH Dordrecht**

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

### Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:  
Telefoon: 078 – 6351753  
Fax: 078 - 6132467  
E-mail: info@ozp-makelaars.nl  
Internet: www.ozp-makelaars.nl

In geval van **nood** zijn wij buiten kantoor tijden bereikbaar via telefoonnummer 06-54927364.

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 09:00 tot 17:30 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoor tijden 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.

### Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga naar [www.ozp-makelaars.nl](http://www.ozp-makelaars.nl)

### Lidmaatschappen en registraties

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

- **AFM**
- **Adfiz**
- **Kifid**
- **KvK**
- **Erkend Hypotheek Adviseur**

### 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 12005737. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min.).

### **Ons kantoor is lid van de Adfiz.**

Adfiz is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantieadviseurs. 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 300.003006.

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

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 24313744.

### **Onze dienstverlening**

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren over en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft of kunt krijgen en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden.

Bemiddeling houdt in dat wij u onder meer begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op.

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 een oudedagsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

### **Beleggen**

U heeft de mogelijkheid om vermogen op te bouwen via beleggingsfondsen. Wij staan u graag bij om te beoordelen of deze dienst geschikt is voor u en past bij uw doelstelling en risicobereidheid. Wanneer u besluit om in beleggingsfondsen te gaan participeren begeleiden wij u graag in het contact met de financiële instelling.

Desgewenst geven wij de orders voor u door aan deze instelling. Als ons kantoor namens u orders doorgeeft aan de instelling vragen wij u vooraf om schriftelijke toestemming.

### **Onze relatie met aanbieders:**

Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders (banken en verzekeraars) van financiële producten.

1. Wij behoren geheel tot de groep van :

- Ongebonden bemiddelaars, wat betekent dat wij in vrijheid ( m.a.w. zonder contractuele

verplichting) de producten van een selectief aantal banken/verzekeraars kunnen adviseren.

- Wij geven op uw verzoek graag aan met welke banken en verzekeraars wij samenwerken.

2. Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeraar, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

### **Hoe zit het met onze beloning?**

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kunnen op verschillende wijzen worden voldaan.

### **Intern beloningbeleid**

De beloning van onze medewerkers bestaat uit 100% vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt mede de hoogte van het salaris.

### **Schadeverzekeringen, betaalrekeningen, elektronisch geld**

#### *Vergoeding via de premie*

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen, betaalrekeningen en elektronisch geld kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie die u betaalt. Bij betaalrekeningen en elektronisch geld is dat de vergoeding die u aan de bank betaalt.

Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

### **Vergoeding per uur of vast tarief**

U kunt er ook voor kiezen om onze dienstverlening te betalen op basis van declaratie. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uur dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Het uiteindelijke uurtarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk met u af evenals de indicatie van het aantal uur dat wij in uw situatie denken nodig te hebben. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

Ook is het mogelijk dat wij vooraf een vast tarief overeenkomen voor onze dienstverlening. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is in dat geval 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 ons een vergoeding verschuldigd.

Wij brengen u nooit zonder schriftelijke afspraken voorafgaand aan onze dienstverlening separaat van de premie of de vergoeding die u aan de bank betaalt rechtstreeks een bedrag in rekening. Daarvoor is het noodzakelijk dat wij hierover vooraf afspraken met u maken over de hoogte en de wijze van de honorering van onze dienstverlening.

### **Consumptief krediet**

Wij mogen van de wet voor het bemiddelen in kredieten uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening.

Als u de rente hebt betaald, dan hebt ook betaald voor onze dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

### **Levensverzekeringen, hypotheken, fiscaal bankspaarrekeningen, en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)**

De vergoeding die wij van banken of verzekeraars ontvangen voor onze dienstverlening met betrekking tot levensverzekeringen, hypotheken, fiscaal bankspaarrekeningen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen) voldoet aan de volgende eisen:

- De vergoeding komt de kwaliteit van onze dienstverlening aan u ten goede
- De vergoeding doet geen afbreuk aan onze verplichting om ons in te zetten voor uw belangen op financieel gebied
- De vergoeding die wij ontvangen is transparant.

#### **1.Vergoeding op basis van provisie**

Wij ontvangen van (de) financiële instelling(en) waar uw financieel product is afgesloten een provisie die onderdeel vormt van de prijs van het product. Bij levensverzekeringen is dat de premie, bij hypotheken zijn dat de (maand)lasten. Als u de premie of de (maand)lasten hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

De hoogte van de vergoeding die wij van de financiële instelling uiteindelijk 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 ineens bij het afsluiten

(koopsom) heeft invloed op de hoogte van onze vergoeding die wij van de financiële instelling ontvangen.

De bandbreedtes van de hoogte van de vergoeding die wij ontvangen van de financiële instelling vindt u in de bijlage.

De daadwerkelijke hoogte van de provisie is afhankelijk van het financiële product dat u afsluit en van de aanbieder. Wij informeren u, uiterlijk vóór het afsluiten van het financiële product, schriftelijk over het exacte nominale bedrag van de provisie.

Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks aan ons een bedrag moet betalen, dan informeren wij u hierover vooraf.

## **2. Vergoeding op basis van declaratie**

Vergoeding per uur of vast tarief.

U kunt er ook voor kiezen om onze dienstverlening te betalen op basis van declaratie. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uur dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Het uiteindelijke uurtarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk met u af evenals de indicatie van het aantal uur dat wij in uw situatie denken nodig te hebben. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

Onze standaard-uurtarieven per productcategorie, alsmede de gemiddelde indicatie van het door ons kantoor benodigde aantal uren treft u in de bijlage aan.

Het spreekt voor zichzelf dat wij voorafgaand aan onze dienstverlening u

schriftelijk een op uw situatie toegesneden offerte voor onze dienstverlening aanbieden.

U kunt er ook voor kiezen om voor onze dienstverlening te betalen met 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 ons een vergoeding verschuldigd.

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

## **3. Vergoeding op basis van declaratie én provisie**

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.

Pas dan kunnen wij u attent maken op de risico's die u mogelijk nog loopt. Daarom vragen wij u mee te werken aan het in kaart brengen 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. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zondig te raadplegen.

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 heeft**

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 dit dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

**Bijlage:** Indicatie van de hoogte van onze beloning op het gebied van levensverzekeringen, hypotheek, fiscaal bankspaarrekeningen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)

Onze dienstverlening bestaat uit advies en/of bemiddeling. Deze bijlage is bestemd en bedoeld om u in een zo vroeg mogelijk stadium inzicht te verschaffen in de tarieven van onze dienstverlening. Dit overzicht is niet bedoeld als een onherroepelijk aanbod.

### Vergoeding op basis van declaratie

#### Vergoeding per uur

Onze uurtarieven zijn als volgt:

- senior financieel adviseur € 175,-\*
- financieel adviseur € 150,-\*
- administratief medewerker € 75,-\*

Productcategorie	Indicatie van het aantal uur		
	Sr. Financieel adviseur.	Financieel adviseur	Administratief medewerker.
Vermogensopbouw	5-10 uur	5-10 uur	1-3 uur
Beleggingsverzekering	5-10 uur	5-10 uur	1-3 uur
Levensverzekering	4-10 uur	4-10 uur	1-3 uur
Lijfrente	8-15 uur	8-15 uur	1-3 uur
Beleggingshypotheek	10-20 uur	10-20 uur	5-8 uur
Spaarhypotheek	10-20 uur	10-20 uur	5-8 uur
Bankspaarhypotheek	10-20 uur	10-20 uur	5-8 uur
Bankbeleggingsproduct	5-8 uur	5-8 uur	1-3 uur

#### Vast tarief

Productcategorie	Tarieven van onze dienstverlening	
	Minimaal*	Maximaal*
AOV	€ 1.500,-	€ 3.000,-
Vermogensopbouw	€ 550,-	€ 1.500,-
Beleggingsverzekering	€ 550,-	€ 1.500,-
Levensverzekering	€ 550,-	€ 1.500,-
Lijfrente	€ 750,-	€ 1.500,-
Beleggingshypotheek	€ 2.000,-	€ 4.000,-
Spaarhypotheek	€ 2.000,-	€ 4.000,-
Combinatiehypotheek	€ 2.000,-	€ 4.000,-
Bankspaarproduct	€ 2.000,-	€ 4.000,-
Bankbeleggingsproduct	€ 550,-	€ 4.000,-
Ontslag hoofdelijk aansprakelijkheid	€ 1.250,-	€ 1.250,-

Omzetten hypotheek	€ 2.000,-	€ 4.000,-
Tweede hypotheek	€ 2.000,-	€ 4.000,-
Financieel plan	€ 1.250,-	€ 2.500,-

\* **alleen hypotheekbemiddeling is vrij van BTW in alle andere gevallen zijn de tarieven exclusief 19% BTW**

### **Vergoeding op basis van provisie**

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

Zodra duidelijk is welk product u via ons kantoor gaat afsluiten, dus voordat u de offerte definitief ondertekent, informeren wij u over het exacte nominale bedrag van de provisie. Om u nu al inzicht te geven in de tarieven, treft u hierna een overzicht aan van wat wij minimaal en maximaal per productsoort aan provisie ontvangen.

De hoogte van de provisie die wij van de financiële instelling ontvangen is een vast percentage van het verzekerde 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 ineens bij het afsluiten (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.

Indien het financiële product niet via de bemiddeling van ons kantoor tot stand komt, bent u ons in beginsel geen vergoeding verschuldigd, tenzij wij daarover vooraf schriftelijke afspraken hebben gemaakt.

Wij ontvangen bij het afsluiten van het financiële product 50% van de voor het betreffende product geldende provisie. 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 vijf jaar na de totstandkoming wordt beëindigd, moeten wij een evenredig deel van dit bedrag terugbetalen aan de verzekeraar/geldverstrekker\*. Terugbetaling van dit bedrag is niet verplicht in geval van overlijden of in geval van verkoop van de woning waarop de geldlening betrekking heeft.



Vergoeding op basis van provisie bij een koopsombetaling

Productcategorie	provisie voor onze dienstverlening	
	minimum	Maximum
Vermogensopbouw (vergoeding per jaar)	0,2% vd waarde	0,3% vd waarde
Beleggingsverzekering (eenmalige vergoeding)	1% vd koopsom	€ 3000
Levensverzekering (eenmalige vergoeding)	1% vd koopsom	€ 3000
Lijfrente (eenmalige vergoeding)	1% vd koopsom	€ 3000
Bankspaarproduct (vergoeding per jaar)	0,2% over saldo	n.v.t.
Bankbeleggingsproduct (vergoeding per jaar)	0,2% over saldo	n.v.t.

Provisie bij een hypothecair krediet

Productcategorie	provisie voor onze dienstverlening (over de hoogte van het hypotheekbedrag)	
	minimum	Maximum
Hypothecair krediet	0,5%	1,5%
Aflossingsvrij	0,5%	1,5%
Annuïtair	0,5%	1,5%
Lineair	0,5%	1,5%
Spaarhypotheek	1%	3%
Bankspaarhypotheek	0,75%	2%
Combinatie hypotheek	1%	2%