

# DienstverleningsDocument

Model 2020

Kantooradres Agatha Christelaan 10  
Telefoon 5629 MB Eindhoven  
Mail 06-53986805  
info@finpartner.nl

## I. Inleiding

Dit document kunt u beschouwen als een brochure gecombineerd met leveringsvoorwaarden waarin u kennismaakt met FinPartner BV.

Naast algemene informatie over ons kantoor treft u in dit document informatie aan over onze diensten, de hoogte van de beloning die wij ontvangen, onze klachtenregeling en andere relevante informatie.

### **Toezicht en Kwaliteit van de Branche**

Financiële producten zijn inmiddels ingedeeld in zogeheten complexe en niet-complexe producten ( Wettelijk ) en impactvolle en niet-impactvolle producten ( AFM ).

Voor complexe producten *én* voor impactvolle producten stelt de wetgever specifieke eisen aan de wijze waarop het advies wordt gegeven en gearhiveerd.

Dit DienstverleningsDocument ( DVD ) vormt hier een onderdeel van en volgt de richtlijnen van de WFT

De Adviesbranche is verder ingedeeld in zogeheten gebonden aanbieders als Bankkantoren en Adviesketens die slechts voor 1 aanbieder werken, of ongebonden en daardoor wat meer onafhankelijke Advieskantoren zoals FinPartner.

Daarnaast liggen de kwaliteitseisen voor het vak van Financieel Adviseur Complexe producten door strenge normen aan opleiding en certificeringen inmiddels op HBO Niveau.

Naast vakdiploma's dienen Kantoren en Adviseurs over vergunningen van de WFT te beschikken, waar de AFM op toeziet. En om deze diploma's geldig te houden dient de diplomahouder o.a. te voldoen aan PE ( Permanente Educatie ) eisen. Een belangrijk uitgangspunt van de WFT is dat u als klant een passend advies krijgt , waarbij de Adviseur beschikt over kennis van zaken en ontwikkelingen in de Markt. Middels deze bijscholingen wordt de kennis op peil gehouden .

Als Advieskantoor willen wij u een goede en faire kwaliteit bieden, en u hierbij op een open en transparante wijze over onze dienstverlening informeren.

In dit DienstverleningsDocument treft u uitgebreide informatie aan over ons kantoor, onze dienstverlening, en onze kosten. Voorafgaand aan een verder Adviestraject zullen wij afspraken met u maken over onze beloning en dit schriftelijk vastleggen.

## II. Wie zijn wij?

**FINPARTNER BV Polisbeheer**

Kantoor en Bezoekadres  
Agatha Christelaan 10  
5629 MB Eindhoven  
06-53986805  
[info@finpartner.nl](mailto:info@finpartner.nl)

**Buitendienst**

Erik Arts  
06-53986805

[Info@finpartner.nl](mailto:Info@finpartner.nl)

**Vergunningen**

AFM FinPartner 12020239  
AFM AHB 12005490  
KIFID klachteninstituut 300014021  
KvK inschrijving 27175899  
ABN AMRO IBAN NL39ABNA0565414992  
RABO AHB IBAN NL22 RABO 0111 5398 62  
AVB Schouten 226044

FinPartner BV is werkzaam op het gebied van Financiële Dienstverlening en Beheer voor Zelfstandig Ondernemers. Onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van de wensen en risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij met u na welke oplossingen geboden kunnen worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel goed aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.

Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de maatschappijen waar u de producten onderbrengt. Wij streven naar een professionele en ontspannen duurzame relatie tussen u en ons kantoor. Wij zijn bereikbaar tijdens Kantoortijden 09.00-17.00u en op afspraak op bovenstaand adres.

### III. Welke Producten bieden wij ?

Wij bieden u de volgende producten en diensten :

1. Polis Beheer voor Ondernemers en het MKB
2. Zakelijke Financieringen
3. Zakelijke en Particuliere Schade Verzekeringen
4. Inkomensverzekeringen ( Arbeidsongeschiktheid )

Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12020239 .  
Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl/registers](http://www.afm.nl/registers).

FinPartner heeft alle AFM vergunningen om te adviseren en te bemiddelen in:

1. Schadeverzekeringen
2. Inkomensverzekeringen ( AOV )

### IV. Stappenplan Zorgvuldig Adviseren

Wij leveren bij voorkeur Maatwerk, aangezien hetgeen wij voor u kunnen betekenen afhangt van uw specifieke wensen en omstandigheden. Per Dienstverlening hanteren wij daarbij het volgende Stappenplan conform de AFM leidraad Zorgvuldig Adviseren :

1. Orientatie en Kennismaking  
Eerste kosteloze kennismaking tussen u en ons kantoor  
Basis Inventarisatie van uw gegevens en wensen  
Het bepalen van uw doelstellingen, financiële positie, uw kennis en ervaring op dit gebied en uw risicobereidheid  
Introductie van ons kantoor , het doornemen van de Dienstenwijzer  
Het maken van duidelijke afspraken, kosten en het vastleggen hiervan in een DVO (DienstverleningsOvereenkomst)

2. Inventarisatie  
Indien u de Dienst Verlenings Overeenkomst (DVO) voor accoord heeft ingeleverd geeft u ons in feite de adviesopdracht en starten wij het verdere traject op.  
Hierna volgt uitgebreide verdere Inventarisatie aan de hand van ons Algemeen Basis Inventarisatieformulier en de Produktspecifieke Intake vragenlijst.  
Aan de hand van Praktijkvoorbeelden en Software worden de doelstellingen, financiële positie en prioriteiten en kennis en ervaring vastgelegd.  
Vervolgens wordt uw Persoonlijk Klantprofiel bepaald met hierin uw doelstellingen en wensen; uw financiële positie: zoals inkomen, verplichtingen en vermogen; uw kennis en ervaring met financiële producten; uw leefsituatie en risicobereidheid: de mate waarin u bereid bent risico's te nemen.  
Tenslotte wordt een schriftelijk Klantbeeld ( Klantprofiel ) vastgelegd.
3. Advies  
Het geven van een passend advies bij uw wensen en bestedingsmogelijkheden ( maximale lasten )  
Inpassen van risico's van overlijden , arbeidsongeschiktheid, werkloosheid en pensioen  
Advies en Informatie over Produktoplossingen  
Het selecteren van aanbieders en het juiste produkt  
Het samenstellen van een schriftelijk Produktadvies  
Wij maken hierbij gebruik van moderne softwareprogramma's zoals Rolls , en beschikken over de benodigde opleidingen en certificeringen zoals SEH en Rabo ZR-1
4. Bemiddeling  
Na het advies maken we een eerste Calculatie op ( pre-offerte )  
Na uw accoord leggen we selecteren we via eigen internet software selectiesystemen uit alle aanbieders als ongebonden kantoor de beste match. We vragen hierna minimaal 3 Offertes aan  
We vergelijken de offertes en begeleiden u vervolgens bij de Offertekeuze  
Na de keuze bemiddelen wij bij het opstarten van het Produkt  
We verzamelen hierbij alle benodigde stukken.  
We sturen vervolgens partijen als BankVerzekeraar, Makelaar en Notaris aan bij het opmaken van de Polis en controleren de Polis op juistheid en volledige dekking
5. Nazorg en Serviceabonnement  
Na het Adviestraject en het Opstarten ( bemiddelen ) van het Produkt ontstaat veelal een vertrouwensrelatie tussen ons kantoor u als klant, waarbij service en nazorg een vast onderdeel vormen.  
We zien het daarom als onze verantwoordelijkheid gedurende de gehele looptijd ook nazorg te bieden.  
Daarom controleren wij jaarlijks of het oorspronkelijke advies en het daarop gebaseerde produkt nog passen bij uw persoonlijke en financiële situatie.  
Formeel gezien legt de wetgever de verantwoordelijkheid voor de Nazorg neer bij de Aanbieder ( Bank en Verzekeraar ) , maar dit werkt veelal niet in uw belang.  
Derhalve kunnen wij de Nazorg verzorgen middels een Service Abonnement welke eenzelfde looptijd heeft als uw Produkt.

## **V. Hoe onafhankelijk zijn wij bij een Advies ?**

### Adviesvrij

De Adviesbranche is ingedeeld in zogeheten gebonden aanbieders als Bankkantoren en Adviesketens die voor 1 aanbieder werken, of ongebonden en daardoor wat meer onafhankelijke Advieskantoren.

Wij behoren tot deze laatste groep en hebben geen enkele verplichting om financiële producten bij een of meerdere financiële instellingen onder te brengen.

### Ondernemersvrijheid

Geen enkele partij, zoals Verzekeringsmaatschappij of Bank, heeft een belang in ons kantoor, ook hebben we geen externe financieringen of schulden aan derden, waarmee we als Kantoor volledig vrij zijn om in uw belang te handelen en te adviseren.

### Keuze van Aanbieders

Door onze ongebondenheid hebben wij aanstellingen bij vrijwel alle Maatschappijen waaruit wij de beste keuze voor u maken. Wij kunnen u hiermee een selectie bieden uit vele tientallen aanbieders. Niet de Maatschappijen, maar wij als kantoor maken daarom samen met u als klant een keuze met wie we namens zaken doen. Per klantaanvraag maken we hierbij gebruik van moderne selectiesoftware systemen, waarmee we online een selectie maken van de best passende aanbieders.

## VI. Onze Kosten van advies en bemiddeling

U heeft een keuze uit de volgende vormen:

1. Declaratie op basis van uurtarief ( Complex produkt 120,- en administratie 75,- )
2. Declaratie op basis van een vast bedrag ( Fee )
3. Ingebouwde provisie van de Verzekeraar ( bij Schadeprodukten, niet bij AOV )
4. Verrekening van de ontvangen provisie in combinatie met 1. en/of 2.
5. Service Abonnement

Wij werken bij voorkeur op uurbasis, waarbij wij u vooraf een begroting zullen geven van de totaal te maken uren. Niet al onze gemaakte uren zullen wij bij u in rekening brengen, zo investeren we veel tijd in scholing en het bijhouden van fiscale en brancheontwikkelingen en het produktaanbod van maatschappijen.

Ook het kosteloos bezoeken en informeren van nieuwe relaties is een belangrijk deel van ons werk, we zijn uiteindelijk een maatwerkdienstverlener.

Stap 1, de orientatie en kennismaking, is ook geheel kosteloos voor u, pas als wij daadwerkelijk gaan adviseren gaan we ook kosten maken die we u dienen te berekenen.

Per 1 januari 2013 is een wettelijk verbod ingevoerd voor provisie op Complexe produkten ( zie hieronder ) en Inkomensverzekeringen ( AOV, Woonlasten, Uitvaart ).

### Schadeverzekeringen ( pand, opstal, inboedel, wa, rechtsbijstand, auto, reis etc )

Bovenstaande heeft er toe geleid dat de meeste maatschappijen een vaste vergoeding, provisie, inbouwen in de maandpremie die u als klant voldoet. Stel, u heeft een verzekering lopen van 50,- per maand, dan ontvangen wij hierover van de meeste Verzekeraars ca 15-20% zijnde 10,- per maand. Heeft u een schade dan is de afhandeling verder kosteloos, en ook over het advies en bemiddelen betaalt u geen kosten. Deze 10,- per maand is voor u prima maar voor ons dus niet zo lonend.

Maar zo zijn er ook klanten die een maandpremie hebben van 250,- , waarbij de verzekeraars ons veelal 15% vergoeden, wat neerkomt op 37,50 per maand. Het prettige van dit omslagsysteem is dat kleinere klanten ook een volwaardige service ontvangen, en niemand hier problemen mee had en heeft. De overheid heeft een provisieverbod aangekondigd per 01.2013 op complexe produkten, maar hier vallen de schadeverzekeringen niet onder.

### Onderscheid in Complexe en niet Complexe produkten

Complexe produkten zijn:

1. Levensverzekeringen
2. Hypotheken en Kredieten
3. Fiscaal Banksparen en deelnemingsrechten in Beleggingsfondsen
4. Inkomensprodukten zoals Arbeidsongeschiktheidspolis

Op complexe produkten is per januari 2013 een provisieverbod van kracht. Inmiddels is conform de WFT provisie verboden over deze produkten, behalve als u zelf als klant provisie aan ons voldoet, en deze provisie passend is. Met passend wordt bedoeld dat de provisie niet bovenmatig is en dat de provisie geen afbreuk doet aan de neutraliteit van het advies, kortom het kan soms interessant voor u blijven om op provisiebasis te werken.

Indien wij geen provisie ontvangen van de aanbieder, betaalt u ons rechtstreeks via een uurtarief. In de opdrachtbevestiging geven wij aan hoeveel tijd wij maximaal in rekening zullen brengen voor onze werkzaamheden. Mochten er minder uren nodig zijn dan vooraf ingeschat, dan brengen wij u uiteraard alleen de werkelijk bestede uren in rekening. In de bijlage ziet u hoeveel tijd wij ongeveer nodig hebben voor verschillende werkzaamheden en wat het uurtarief is.

Voor het uitvoeren van het ServiceAbonnement geldt geen uurtarief, maar een voordelig maandtarief. Ook is het mogelijk om dit via een eenmalige betaling voor een bepaalde periode vooruit te betalen. Extra werkzaamheden die voortvloeien uit dit abonnement worden uiteraard wel tegen uurtarief berekend.

#### Schade Verzekeringen

Arbeidsongeschiktheid	:	Indien de verzekerde vanaf een bepaald vooraf vastgesteld % Arbeidsongeschikt wordt ontvangt men jaarlijks een verzekerd bedrag
Woonlastenverzekering	:	Niet Complex produkt

#### **VIII. Ons beloningsbeleid medewerkers**

Indien wij werken met medewerkers zal ons beloningsbeleid van toepassing zijn, waarbij wij richtlijnen hebben en toetsen over een correcte beloning

#### **IX. Wij vragen ook iets van U**

1. Melden van Produkten en Polissen die elders lopen
2. Melden van wijzigingen
3. Het goed lezen van verstrekte informatie
4. Verstrekken van juiste en volledige informatie

Wij verwachten van u 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 voorwaarden de maatschappij gerechtigd is haar verplichtingen niet na te komen. Voor het juist adviseren en bemiddelen zijn wij sterk afhankelijk van de juistheid en volledigheid van de door u verstrekte informatie. Ook eventueel elders lopende gelijkwaardige produkten dient u ons te melden. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist overdekking.

Ook als uw persoonlijke of zakelijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's ongedekt blijven. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie tussen u en de maatschappij. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Uiteraard verwachten wij van u dat u tijdig uw premie voldoet.

#### **X. De mogelijkheid een klacht neer te leggen.**

Als u een klacht hebt over ons, onze werkwijze in het algemeen of over onze informatieverzorging, verzoeken wij u ons daar eerst uiteraard zelf zo spoedig mogelijk over te informeren. Wij zullen er alles aan doen om samen met u tot een oplossing van het geschil te komen. Onze interne klachtenprocedure kunt u opvragen.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij: Klachteninstituut Financiële dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoon 0900-fklacht ofwel 0900-3552248, e-mail [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl), website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

#### **XI. Lidmaatschappen en Registraties.**

Wij zijn bij verschillende organisaties aangesloten, de belangrijkste zijn :

##### AFM Autoriteit Financiële Markten

FinPartner BV is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12020239. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl) . Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten op tel nr 0900-5400540

##### KIFID Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Bij klachten zijn we beiden gebaat bij een adequate en faire oplossing. Komen we er samen niet uit dan kunt u zich wenden tot dit klachteninstituut. Het KIFID is een onafhankelijke stichting waarbij wij zijn aangesloten onder nummer 300.01.40.21 . Meer informatie vindt u op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

##### KVK Kamer van Koophandel

FinPartner BV is onder nummer 27175899 ingeschreven in dit register. Verdere informatie via [www.kvk.nl](http://www.kvk.nl)

##### WFT Lindenhaeghe

Lindenhaeghe verzorgt de Brancheopleidingen voor de financiële sector. Wij hebben onze WFT certificeringen schade zakelijk, particulier en inkomen aan dit Opleidingsinstituut succesvol afgerond. Meer informatie treft u aan op [www.lindenhaeghe.nl](http://www.lindenhaeghe.nl)

**Nog Vragen ?**

Onze Dienstverlening omvat meer dan wij u in dit Dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Heeft u vragen of wenst u een nadere toelichting, wij zijn voor verdere vragen graag beschikbaar op [www.finpartner.nl](http://www.finpartner.nl)

Erik Arts  
Eindhoven, 01.2020