

## Dienstverleningsdocument Algemeen

- **Bles & Van der Does Financiële Planning V.O.F.** K.v.K. nr 08123754
- **Bles & Van der Does Assurantiën B.V.** K.v.K. nr. 08137102

### **Versie april 2014**

Informatiebrochure in het kader van de Wet op het Financieel Toezicht.

### **Inhoud:**

- NAW-gegevens
- Onze deskundigheid- en kwaliteitswaarborgen
- Aard van dienstverlening/adviesvrij
- Selectie aanbieders
- Wijze waarop wij beloofd worden/transparantie
- Wat wij van u verwachten
- Beëindiging relatie
- Hebt u een klacht of aanbeveling?

### **Naam en adres:**

Naam : **Bles & Van der Does**  
Bezoekadres : Deurningerstraat 224  
Postadres : Postbus 492, 7500 AL Enschede  
Telefoon : 053 – 800 10 10  
Fax : 053 – 800 10 14  
Email : [info@blesvanderdoes.nl](mailto:info@blesvanderdoes.nl)  
Website : [www.blesvanderdoes.nl](http://www.blesvanderdoes.nl)

Onze deskundigheid- en kwaliteitswaarborgen:

- Registratie ingevolge WFT bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer: 12005619;
- Aansluiting bij Kifid onder nummer: 300.002911;
- Inschrijving bij College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) onder nummer M1261719;
- Bezit van Beroepsaansprakelijkheidsverzekering;;
- Certificering Federatie Financieel Planner (FFP) nr. 4204;
- Registratie in het DSI register (integriteittoets en gedragscode) nr. 36043;
- Permanente educatie adviseurs en relatiebeheerders;
- In 2009 op de 1<sup>e</sup> plaats in een nieuw kwaliteitsonderzoek onder 35 keurmerkkantoren;
- In 2012 en 2013 nummer 1 klantbeoordeling hypotheekadviseur op [independer.nl](http://independer.nl).

Op onze dienstverlening zijn algemene voorwaarden van toepassing.

Nadere informatie over bovenstaande kunt u vinden op onze website [www.blesvanderdoes.nl](http://www.blesvanderdoes.nl)

## **Aard van de dienstverlening**

**Met de vergunning die wij hebben mogen wij bemiddelen in:**

- Financiële Planning
- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Hypothecair krediet
- Consumptieve leningen
- Sparen en beleggingsfondsen
- Begeleiding bij echtscheiding

## **Adviesvrij**

Ons kantoor is adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde verzekeringsmaatschappijen, banken en/of hypotheekverstrekkers, met uitzondering voor betalen en sparen. Daarvoor hebben wij een exclusieve samenwerking met de Regiobank.

Wij zijn een volledige zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

## **Selectie van aanbieders**

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die verzekeringsmaatschappijen en banken voeren. Hierbij werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Ook selecteren wij in aanbieders op internet.

## **Wijze waarop wij beloond worden/Transparantie**

Onze beloning is net zo transparant als onze dienstverlening. De beloning die wij verlangen is op basis van uurtarief of vaste fee. In ons (gratis) kennismakingsgesprek zullen wij u hierover vooraf informeren. Gewenste financiële producten die via onze bemiddeling worden zoveel mogelijk afgesloten op basis van netto-tarieven. Mogelijke afsluitprovisies worden met onze advieskosten verrekend. Doorloop- en bestandsprovisie wordt (gedeeltelijk) behouden voor administratief beheer en/of onderhoud. Ook daarin werken wij volledig transparant.

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

U bent bij ons vrij in de eindkeuze van aanbieder(s) en product(en). Wij zullen u met onze professionele kennis en ervaring ondersteunen in het maken van deze selectie.

Dit houdt onder meer in:

1. Inventariseren van uw wensen, behoeften en uw risicobereidheid; het vastleggen van uw klantprofiel.
2. Informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten;
3. Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders;
4. De consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken;
5. Toelichten en motiveren van het verstrekte advies;
6. Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies.

Aansluitend daarop helpen wij u met het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarbij blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien nodig en wenselijk, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

### Beloning medewerkers

Onze medewerkers worden via beloningen niet geprikkeld tot het onzorgvuldig behandelen van klanten. Zij worden beloond op basis van een vast - en marktconform salaris. Afhankelijk van de bedrijfsresultaten bestaat de mogelijkheid van een extra maandsalaris. Wij sturen onze medewerkers aan op integer, zorgvuldig en klantgericht handelen waarbij de focus ligt op de belangen van de klant en onze onderneming op lange termijn.

Om u inzicht te geven in het aantal uren dat wij besteden aan de diverse productvormen waarover wij u kunnen adviseren, volgt hieronder een indicatie van het gemiddelde aantal uren bij deze diverse producten en daarbij behorende tarieven.

### Advies en bemiddeling

Product / Dienst	Gemiddelde uren	Gemiddeld tarief in euro's
Hypotheek	25	2.500
Onderhouds/Aftersalesgesprek	3 - 5	300 - 500
(Complex) product	4 - 7	400 - 750
Ontslag hoofdelijk aansprakelijkheid	8 - 15	800 - 1.500
2 <sup>e</sup> hypotheek aanvragen	8 - 12	800 - 1.200
Financieel plan particulieren		
■ bestaande relaties	7 - 10	400 - 800
■ nieuwe relaties	11 - 15	700 - 1.500
Begeleiding bij echtscheiding	10 - 60	uurtarief
Financieel plan Ondernemers	p.m.	uurtarief
Aangifte Inkomstenbelasting		
■ bestaande relaties		130 (dubbel) - 95 (enkel)
■ nieuwe relaties		170 (dubbel) -115 (enkel)

Deze tarieven zijn gebaseerd op de volgende uurtarieven (incl. BTW).

Adviseur financiële planning	€ 125,--
Medewerker relatiebeheer	€ 80,--
Belastingconsulent	€ 110,--
Adviseur / jurist (Scheidingsplanner BV)	€ 199,--
Assurantie adviseur	€ 110,--

Voor de volgende productgroepen hebben wij een separaat dienstverleningsdocument: Hypotheek, Vermogen en Risico's.

### **Abonnement beheer en/of advies (nazorg)**

Afspraken over beheer van producten en gewenste periodieke onderhoudsgesprekken worden vastgelegd in een servicecontract voor beheer en advies.

### **Wat verwachten wij van u**

Om ons werk goed te kunnen doen is het van essentieel belang dat u juiste en volledige gegevens aan ons verstrekt. Deze gegevens vormen namelijk de basis voor de totstandkoming van ons advies. Op basis van onjuiste of onvolledige informatie kunnen zich situaties voordoen die verstrekende gevolgen kunnen hebben. Daarnaast kunnen financiële dienstverleners op basis van hun voorwaarden eventueel uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.

Ook vinden wij het erg belangrijk dat u wijzigingen in uw persoonlijke situatie evenals wijzigingen van verzekerde zaken of bestemmingen van onroerend goed tijdig aan ons en/of de verzekeraar en geldverstrekker doorgeeft. U kunt hierbij denken aan situaties als verandering werkgever of dienstverband, gezinsuitbreiding, samenwonen, huwelijk of beëindiging samenleving, overlijden, verhuizen etc. Alleen op deze manier kunnen wij ervoor zorgen dat ons advies up-to-date blijft.

### **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 kunnen wij het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.

### **Hebt u een klacht of aanbeveling?**

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Bent u echter niet tevreden, dan vragen wij u ons dit te laten weten. Wij doen dan ons best om u weer tevreden te stellen. Het gaat hierbij niet alleen om een min of meer ernstige tekortkoming (klacht) maar ook elke vorm van aanbeveling die u ons kunt geven waardoor wij onze dienstverlening kunnen verbeteren. U kunt uw klacht mondeling, schriftelijk, per post of per email bij ons indienen. Wij zullen deze klacht vastleggen en binnen 5 dagen aan u bevestigen. Tevens ontvangt u binnen drie weken van ons een inhoudelijke reactie. Vindt u dat wij niet naar uw tevredenheid op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u contact opnemen met de volgende onafhankelijke klachteninstantie: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoon 0900 – 355 22 48, e-mail [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl); [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)