

# Van Campen & Dijkstra Makelaars in Assurantiën BV

## Dienstverleningsdocument



## DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

---

Dit "dienstverleningsdocument" wordt u aangeboden door:

Van Campen en Dijkstra, Registermakelaars in Assurantiën B.V.  
Brouwerswal 1 8401 CZ Gorredijk

Van Campen, Dijkstra & Eelsigh V.O.F.  
Parkstraat 7 9001 AS Grou

Van Campen Dijkstra Burgum V.O.F.  
Brouwerswal 1 8401 CZ Gorredijk

Van Campen en Dijkstra Harlingen V.O.F.  
Zuiderhaven 65a 8861 VM Harlingen

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

### **Wie zijn wij?**

Van Campen & Dijkstra biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van hypotheek, verzekeringen, pensioenen, sparen, beleggen, financiële planning, consumptief krediet, elektronisch geld, spaar- en betaalrekeningen. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

Ons bedrijf en medewerkers van ons bedrijf zijn aangesloten bij: Adviseurs in financiële zekerheid (Adfiz), Erkenningsregeling Registermakelaars in assurantiën (RMiA), Federatie Financiële Planners (FFP) en Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH).

### **Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars**

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten.

Voor betaal- en spaarproducten werken wij exclusief met Regio Bank.

### **Ons Intern beloningsbeleid**

De beloning van onze medewerkers bestaat volledig uit een vast salaris. Deze salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform.

Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaald mede de hoogte van het salaris.

### **Onze diensten**

Binnen ons kantoor bieden wij de volgende advies- en bemiddelingsdiensten: bemiddeling uitsluitend in combinatie met advisering., alleen bemiddeling (execution only), alleen advisering.

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van hypotheek, levensverzekering, schadeverzekering, pensioenen, sparen, beleggen, financiële planning, consumptief krediet, elektronisch geld, spaar- en betaalrekeningen. Wij kunnen u adviseren over beleggingsfondsen (mixfondsen, obligatiefondsen, aandelenfondsen, ..) en orders van u over deze beleggingsfondsen doorgeven aan de aanbieder. Orders dienen door u ondertekend te worden voordat die worden doorgegeven aan de aanbieder.

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.

Bij advisering over impactvolle producten bent u bij ons vrij in de (eind)keuze van aanbieder(s) en product(en). Wij zullen u met onze professionele kennis en ervaring ondersteunen in het maken van deze selectie.

Dat 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 daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien nodig en wenselijk, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

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.

Producten:	Gemiddeld aantal uur
- aflossingsvrij, annuïteiten en lineaire hypotheek	15 tot 30 uur
- spaarhypotheek	15 tot 30 uur
- beleggingshypotheek	15 tot 30 uur
- bankspaarhypotheek	15 tot 30 uur
- levensverzekering adviestraject	10 tot 30 uur
- lijfrente verzekering/pensioen adviestraject	15 tot 30 uur
- fiscaal gefaciliteerd spaarproduct (bijvoorbeeld uitgestelde od direct ingaande lijfrente)	10 tot 20 uur
- betalingsbeschermer	01 tot 05 uur
- uitvaartverzekering	01 tot 05 uur

Indien u om advies vraagt over beleggingsfondsen of als wij orders over beleggingsfondsen voor u gaan doorgeven aan de aanbieder, zullen wij met u vooraf een cliëntovereenkomst aangaan, waarin duidelijk wordt aangegeven welke diensten wij voor u verrichten.

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

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons, nu en in de toekomst, tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van de door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.), om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen open van 8.30 uur tot 17.00 uur.

Bezoekadres : Brouwerswal 1  
Postadres : postbus 11  
Postcode : 8400 AA  
Plaats : Gorredijk

Telefoon : 0513-461346]  
Email : info@vancampendijkstra.nl  
Internetadres : www.vancampendijkstra.nl

Buiten kantoor tijden verwijst ons antwoordapparaat voor spoedgevallen naar één van onze medewerkers, zodat wij u ook dan van dienst kunnen zijn.

## **Betalingen**

### *Hypotheken en kredieten*

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. Soms kunt u zelf uw wijze van betaling kiezen bij het sluiten van de hypotheek of het krediet, dit is echter niet gebruikelijk. Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten resp. te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

### *Verzekeringen*

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) kunt u via ons kantoor doen door middel van automatische incasso of nota, of rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Per polis zullen wij daarover met u afspraken maken.

Als u de premies via ons betaalt, heeft u direct aan uw betalingsverplichting tegenover de verzekeraar voldaan. De verzekeringsdekking blijft dus altijd ongewijzigd in stand. Blijft betaling (aan ons) uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

### **Hoe worden wij beloond?**

In beloning voor onze dienstverlening heeft u een keuzemogelijkheid.

Deze keuzemogelijkheden zijn:

Beloning voor onze dienstverlening uit provisie

Beloning voor onze diensten door het betalen van uurtarief

In de onderstaande modellen zetten wij uiteen wat de verschillen voor u zijn:

### **Beloning uit provisie voor complexe producten**

Producten	Beloning in percentage
	Afsluitprovisie
- levensverzekering adviestraject	3% tot 5% van de totale premie 7% van de koopsom
- lijfrenteverzekering/pensioen adviestraject	3% tot 5% van de totale premie 7% van de koopsom
- direct ingaande lijfrente	1,5% van de koopsom
- fiscaal gefaciliteerd spaar- of beleggingsproduct	geen afsluitprovisie
- betalingsbeschermer	15% van de koopsom
- uitvaartverzekering	4% over het verzekerd bedrag of, 6% over het verzekerd bedrag of, 3% over het verzekerd bedrag ineens en daarna 10 jaar lang 0,3% over het verzekerd bedrag
- alle hypotheekvormen	0,5 tot 1% over het leningbedrag met een minimum van € 2.500,-.

### Jaarlijkse doorlopende provisie

- levensverzekering adviestraject	1,5% tot 2% van de totale premie
- lijfrenteverzekering/pensioen adviestraject	1,5% tot 2%.% van de totale premie

- fiscaal gefaciliteerd spaar- beleggingsproduct (bijvoorbeeld uitgestelde of direct ingaande lijfrente) 0,2 tot 0,3 % over het uitstaande saldo
- betalingsbeschermer 15 % van de totale premie

Bij de offerte ontvangt u van ons een gespecificeerd overzicht van onze beloning.

### **Beloning uit uurtarief**

Dienstverlening:	Aantal uren
Advisering en bemiddeling in verzekeringen	10 tot 30 uur
Advisering in verzekeringen	10 tot 25 uur
Advisering en bemiddeling in hypothecair krediet	15 tot 30 uur
Advisering in hypothecaire krediet	10 tot 25 uur
Advisering en bemiddeling in bancaire producten	10 tot 30 uur
Advisering in bancaire producten	10 tot 25 uur
Berekenen van de jaar- en reserveringsruimte	03 en 05 uur
Financiële planning	20 tot 30 uur
Financiële planning in verband met pensionering	15 tot 25 uur
Financiële planning in verband met overlijden	15 tot 25 uur
Financiële planning in verband met echtscheiding	20 tot 30 uur

Het uurtarief dat wij hanteren inzake deze producten is € 125,-

Als er sprake is van advies zonder bemiddeling zullen we het uurtarief verhogen met 19% btw. Bij advies met bemiddeling is geen btw verschuldigd.

### **Toelichting op beloning voor hypotheek**

Voor alle hypotheekvormen wordt door de geldverstrekker een afsluitprovisie aan u in rekening gebracht. Meestal zal deze 1% van het leningbedrag zijn. Van deze 1% ontvangt Van Campen en Dijkstra tussen de 0,5% en 1% als beloning. Mocht, bijvoorbeeld door een laag leningbedrag, de afsluitprovisie die de geldverstrekker u in rekening brengt lager zijn dan € 2.000,-, dan zal door Van Campen en Dijkstra een extra provisie in rekening worden gebracht tot in totaal € 2.000,-. Uiteraard zullen wij u hierover bij het offeren van de hypotheek informeren.

Vaak wordt bij een hypotheek naast de geldlening een ander financieel product aangeschaft. U moet hierbij denken aan een fiscaal gefaciliteerd spaar- of beleggingsproduct, een levensverzekering of een betalingsbeschermer. Voor deze producten ontvangt Van Campen en Dijkstra de provisie zoals vermeld onder "Beloning uit provisie over complexe producten".

Deze provisie is onze beloning voor alle werkzaamheden vanaf de intake tot aan het passeren van de hypotheekakte bij de notaris. Voor werkzaamheden na het passeren van de hypotheekakte zullen wij ons standaard uurtarief van € 125,- in rekening brengen. Uiteraard krijgt u vooraf altijd een inschatting van het aantal uren.

Het goed adviseren over een hypotheek is erg tijdrovend. Het kan voorkomen dat u na of tijdens het adviestraject besluit de hypotheek niet door te laten gaan, of bij een andere financiële dienstverlener onder te brengen. U bent hier vrij in. Om onze kosten te dekken zullen wij in deze gevallen € 750,- (exclusief btw) aan u in rekening brengen.

### **Execution only voor lijfrenteproducten**

Voor direct ingaande en uitgestelde lijfrentes met een koopsom van minder dan € 25.000,- bieden wij de dienst "execution only" aan. Dit betekent dat u zelf de keuze maakt welk product naar uw oordeel bij uw situatie past. Wij zullen in dit geval geen klantprofiel opstellen en u niet adviseren bij de keuze van het product.

Wat we wel doen is u informeren over de (fiscale) mogelijkheden die u heeft en we verstrekken u een offerte voor een verzekeringsproduct en een bankspaarproduct. U maakt vervolgens zelf kenbaar welke variant u kiest.

De beloning die wij voor de bemiddeling ontvangen zijn de normale provisies zoals vermeld onder "Beloning uit provisie over complexe producten".  
Wanneer u kiest voor execution only vragen wij u een verklaring execution only te ondertekenen.

### **Wettelijke verplichtingen**

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12004355, voor het uitoefenen van ons bedrijf. Wij zijn voorts ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime MiFID voor het adviseren over beleggingsfondsen en/of het doorgeven van orders over beleggingsfondsen aan de aanbieder.

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

### **Beëindiging van de relatie**

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

### **Klachtenregeling**

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende adres:

Kifid  
Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG  
E-mail: [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Wij streven er voortdurend naar onze klanten op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop. Wij vertrouwen erop u met deze dienstenwijzer/dienstverleningsdocument een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. We hopen samen met u de (klant)relatie aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal duren.