



# Dienstverleningsdocument



**.. hoe een passend advies  
tot stand komt**



## INLEIDING

Het zoeken naar en het vinden van het juiste verzekerings- en/of hypotheekadvies moet zorgvuldig gebeuren. Er zijn doorgaans grote belangen mee gemoeid zoals de financiële verzorging van uw oude dag, het verzorgd achterlaten van uw nabestaanden of de hypothecaire geldlening ten behoeve van een huis.

Het is daarom onze taak om te zorgen dat u een advies krijgt wat nú maar ook in de toekomst past bij uw eigen situatie.

Als wij u adviseren dan doen wij dat zeer zorgvuldig. In dit document lichten wij u graag toe wat onze werkwijze is en wat u van ons verwachten mag.

De kern van onze dienstverlening is een vaste werkwijze die wij hanteren bij iedere adviesvraag. Uiteraard kunnen wij aanvullende werkzaamheden verrichten indien u specifieke wensen heeft. Onze algemene vaste werkwijze is opgebouwd uit een aantal stappen.

## ORIENTATIE

Wij starten met een kennismakingsgesprek. In het kennismakingsgesprek zullen wij kort ingaan op de directe aanleiding van uw wensen. Wij introduceren ons kantoor, zodat u weet wie wij zijn, wat wij doen en voor wie wij werken. Ook bespreken wij met u onze werkwijze, wat u van de mensen waar u mee te maken krijgt mag verwachten, wat wij van u verwachten en op welke wijze wij beloofd worden.

Dit document kunt u aanmerken als dienstenwijzer en dienstverleningsdocument.

## INVENTARISATIE

Heeft u een bepaalde wens? Dan is het onze taak om te laten zien of en zo ja op welke wijze uw wens kan worden gerealiseerd. Om tot een verantwoord advies te komen hebben wij veel informatie van u nodig. In één of meerdere gesprekken verzamelen wij de noodzakelijke gegevens.

### **Inventarisatie van klantgegevens**

Het eerste gesprek begint met een inventarisatie van uw persoonlijke gegevens. Dit is voornamelijk het verzamelen van cijfers en feiten. Wij gebruiken voor het inventariseren een uitgebreide checklist. Hoe beter wij geïnformeerd zijn, hoe beter wij ons advies kunnen laten aansluiten op uw persoonlijke situatie.



### **Inventarisatie van kennis, ervaring en risicobereidheid**

Uw kennis, ervaring en risicobereidheid zijn tevens belangrijke gegevens in het adviesproces bij de keuze voor een financiële beslissing of bij de aanschaf van een financieel product. Ieder mens is immers anders en daarom moeten producten en diensten bij uw profiel passen. Zo kunnen onverwachte en ongewenste situaties worden voorkomen.

Door te vragen naar uw kennis en ervaring over bijvoorbeeld sociale wetgeving en inkomensvoorzieningen en te vragen in hoeverre u bereid bent financiële risico's te nemen kunnen wij een indicatief risicoprofiel vaststellen. Met dit indicatieve risicoprofiel kan tijdens het adviesproces een eerste indruk gegeven worden van het te behalen rendement en de risico's die veelal van toepassing zijn bij financiële producten. Uw definitieve risicoprofiel wordt vastgesteld door de bank, verzekeraar of beleggingsinstelling waar u een financieel product afsluit.

### **Inventarisatie van wensen en doelstellingen**

Het belangrijkste voor u is het realiseren van een wens of doelstelling. Het is van belang dat wij dit goed en duidelijk omschrijven. Daarom zijn de belangrijkste aandachtspunten bij het bepalen van uw doelstellingen:

- Wat de concrete wensen of doelstellingen zijn.
- Binnen welke periode u dit wil realiseren.
- Of er belangrijke veranderingen voorzienbaar zijn die van invloed kunnen zijn op uw wensen en doelstellingen.

## **ANALYSE**

In de inventarisatie fase hebben wij veel informatie verzameld. Aan de hand van deze informatie gaan wij uw huidige financiële positie bepalen. Daarbij kijken wij niet alleen naar uw wensen en doelstellingen maar maken ook een analyse van een scenario waarbij er sprake is van overlijden, arbeidsongeschiktheid en pensionering en mogelijke andere belangrijke wijzigingen in uw leven.

## **ADVIES**

Op basis van deze gesprekken, de verzamelde informatie en de analyse zijn wij in staat u een advies op maat te geven. Dit advies is een oplossing of een strategie die uw wensen en doelstellingen realiseert en aansluit bij uw financiële mogelijkheden, kennis, ervaring en risicobereidheid.

Wij zullen het advies aan u presenteren waarbij de verschillende mogelijkheden aan de orde zullen komen. U ontvangt een cijfermatige uitwerking van het advies met desgewenst een mondelinge toelichting.

Wij motiveren ons advies, waarin wij onze belangrijkste afwegingen en op welke wijze ons advies aansluit bij uw wensen en doelstellingen aan u kenbaar maken.



Tot slot controleren en bespreken wij met u of het advies voldoende duidelijk is en of u de consequenties hiervan overziet.

De door ons geadviseerde oplossing kan inhouden dat er sprake is van het afsluiten van een financieel product. Als u een financieel product via onze bemiddeling wenst af te sluiten, dan gaan wij voor u een passend product selecteren.

## PRODUCTANALYSE

Aan de hand van de het uitgebrachte advies en de uitgevoerde inventarisatie maken wij een selectie van de voor u passende financiële en verzekeringsproducten. Wij maken daarbij gebruik van de producten van een groot aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze productadvisering. *Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen.*

Bij het maken van een selectie houden wij rekening met:

### **De flexibiliteit van het financiële product**

Omdat er vaak sprake is van een looptijd van meerdere jaren moet het product aan te passen zijn aan wijzigingen in uw persoonlijke omstandigheden.

Het wijzigen van financiële producten kan niet altijd zonder gevolgen. Er kan sprake zijn van fiscale spelregels of extra kosten.

### **De fiscale spelregels van het financiële product**

Fiscale spelregels kunnen grote invloed hebben op het uiteindelijke resultaat. Er kan sprake zijn van een langdurige financiële verplichting voor u om aanspraak te kunnen maken op een fiscaal voordeel. Fiscale wetgeving is geen vast gegeven. Vooral de afgelopen decennia is de fiscale wetgeving een groot aantal malen gewijzigd.

### **Het te verwachten rendement**

Het is de bedoeling dat uw ingelegde geld na een bepaalde periode een positief rendement oplevert. Het te verwachten rendement is afhankelijk van de wijze waarop uw inleg wordt geïnvesteerd en de kosten van een financieel product. Het is niet onbelangrijk dat ook uw indicatieve risicoprofiel hierin wordt betrokken.

## IMPLEMENTATIE

Indien u dat wenst kunnen wij namens u alle contacten met de financiële instelling verzorgen. Dit met het doel dat het door ons geadviseerde financiële product op correcte wijze ook door de bank of verzekeringsmaatschappij wordt uitgevoerd.



## JAARLIJKS ONDERHOUD

Een advies zonder periodiek onderhoud is onvoldoende. Carrière ontwikkelingen, ontwikkelingen op de (hypotheek)rentemarkt en beurzen, aanpassingen in fiscale en sociale wetgeving, iedereen krijgt hiermee te maken. Het is daarom belangrijk om periodiek gegevens te actualiseren en te beoordelen of een aanpassing van het advies noodzakelijk is. Ook van u mogen wij verwachten dat u ons op de hoogte houdt van belangrijke wijzigingen in uw leven.

## DE BELONING VOOR ONZE WERZAAMHEDEN

Om u goed te kunnen adviseren, investeren wij de nodige tijd. De exacte tijdsinspanning hangt sterk af van uw persoonlijke situatie en van uw wensen en doelstellingen. Daarnaast hebben wij ook te maken met ondernemerskosten.

Onze inkomsten kunnen bestaan uit een vergoeding die wij van financiële instellingen ontvangen voor het onderbrengen van producten (provisie). De financiële instelling zal de provisie verwerken in de prijs van het product. Dit maken wij aan u kenbaar.

Onze inkomsten kunnen ook bestaan door het sturen van een rekening (declaratie). In de meeste gevallen zal het tot gevolg hebben dat de prijs van het netto product dat u aanschaft lager wordt.

Bij de beloning voor onze werkzaamheden maken wij onderscheid tussen advies, productanalyse met implementatie en jaarlijks onderhoud.

### **Beloning advieswerkzaamheden**

Voor het inventariseren van particuliere klantgegevens bedraagt onze gemiddelde tijdsinvestering 3 tot 6 uur. Voor het vastleggen van wensen en doelstellingen, ervaring, kennis en risicobereidheid, het analyseren van deze gegevens en het maken van het advies bedraagt onze gemiddelde tijdsinvestering minimaal 4 tot maximaal 8 uur.

### **Beloning productanalyse met implementatie**

Voor het selecteren, vergelijken en analyseren van financiële producten is onze gemiddelde tijdsinvestering afhankelijk van welk product u wenst aan te schaffen. Zodra duidelijk is welk product u via ons gaat afsluiten, dus voordat u de offerte of aanvraagformulier 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 van de provisie die wij ontvangen.

- Hypothecair krediet: 1,00% van de hypotheeksom met een minimum van € 750,00.
- Levensverzekeringen met een maandelijks premie (spaar-, beleggings- of lijfrenteverzekering): 3% van de premie gedurende de looptijd van de verzekering met een minimum van € 250,00.



- Levensverzekeringen voor een direct ingaande uitkering met een eenmalige premiebetaling (koopsom): 1,5% van de koopsom met een minimum van € 250,00. Levensverzekeringen voor een uitgestelde uitkering of kapitaal met een eenmalige premiebetaling (koopsom): 7% van de koopsom met een minimum van € 250,00.
- Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen: 15% van de premie gedurende de looptijd met een minimum van € 250,00.
- Bij bankrekeningen met een maandelijks of eenmalige premie (spaar-, beleggings- of lijfrenterekening) ontvangen wij geen provisie van de instellingen. Wij hanteren hiervoor een vast tarief van € 250,00.

Het is mogelijk om de beloning voor onze advieswerkzaamheden in de vorm van provisie aan ons te laten uitkeren.

Wij hanteren voor onze advieswerkzaamheden een uurtarief. Het tarief is afhankelijk van het specialisme van de medewerker en varieert van € 65,00 tot € 175,00 per uur (exclusief BTW).

#### **Jaarlijks onderhoud**

Het jaarlijks onderhoud wordt op basis van een abonnement aangeboden. Voor Profin Financieel Onderhoud is het abonnement € 450,00 per jaar.

## **OVER PROFIN**

Profin financiële en assurantieadviseurs b.v. is een onafhankelijk financieel adviesbureau dat particulieren relaties adviseert en begeleidt op het gebied van inkomensvoorzieningen, vermogensvorming, financieringen en verzekeringen.

Daarnaast adviseren wij bedrijven, ondernemers en directeur-groootaandeelhouders bij het oplossen van pensioenvraagstukken.

Profin Sustainable Energy Solutions – ook wel bekend als de 'groene tak' van ons bedrijf - adviseert duurzame energieprojecten in binnen- en buitenland op het gebied van risicobeheer. Zij werkt daarbij nauw samen met vooraanstaande kennisinstituten, groenfondsen van financiële instellingen, milieuconsultants, fiscalisten en publieke en private partijen in de duurzame energiemarkt. Opdrachtgevers zijn overheden, energiebedrijven, het bedrijfsleven en particuliere investeerders.

Sinds 1988 adviseert, selecteert en bemiddelt Profin bij overeenkomsten met financiële instellingen zoals banken, verzekeringsmaatschappijen en vermogensbeheerders.

De adviseurs van Profin zijn zonder uitzondering deskundig en vaak al lang bij ons werkzaam. Zo bestaat ons team uit Erkende Hypotheekadviseurs, Register Pensioenadviseurs en Financiële Planners. De erkenningen en registraties waarborgen de deskundigheid en betrouwbaarheid van onze adviseurs door strenge toelatingseisen en permanente opleiding.



### **Onze gegevens**

Profin is gevestigd aan de Zonnehof 42 in Amersfoort (3811 ND). Ons postadres is Postbus 1208 in Amersfoort (3800 BE).

Wij zijn telefonisch te bereiken op werkdagen van 8.30 uur tot 17.30 uur op nummer 033-2475045. Ons faxnummer is 033-4616522.

Ons algemene e-mail adres is [assurantien@profin.nl](mailto:assurantien@profin.nl).

Onze website is [www.profin.nl](http://www.profin.nl)

### **Registratie AFM**

Profin beschikt over de benodigde AFM-vergunningen om de advieswerkzaamheden te mogen verrichten. De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de financiële adviseurs. Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12004222.

### **Aard van dienstverlening**

Ons kantoor heeft de vergunning om te adviseren en te bemiddelen in: Betaalrekeningen, Consumptief krediet, Electronisch geld, Hypothecair Krediet, Levensverzekeringen, Schadeverzekeringen, Spaarrekeningen en Beleggen.

### **Klachten**

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk op te lossen.

Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). De website is [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Ons aansluitnummer is 300.001748.

### **Adfiz**

Profin is lid van Adfiz, de nieuwe naam van de fuseerde brancheverenigingen NBVA en de NVA. De NBVA is al sinds 1909 de branchevereniging van onafhankelijke assurantie- en financiële adviseurs. Zo'n 1400 zelfstandige assurantiekantoren, verspreid over heel Nederland, zijn lid van Adfiz. Wij staan garant voor een deskundig, onafhankelijk advies in begrijpelijke taal. Een financieel adviseur die lid is van de Adfiz is uw gids en uw vraagbaak in een financiële wereld die steeds complexer wordt.

## **TOT SLOT**

Welkom bij Profin en haar mensen! Een passend advies komt niet zomaar tot stand. Het is voor u van groot belang dat u een advies kiest dat goed bij u past. Dat kan alleen maar als wij onze uitgebreide adviesprocedure volgen. Als u nog vragen heeft, aarzel dan niet om deze te stellen. Wij zijn u graag van dienst. Wij staan voor een langdurige en consistente relatie.