

## Dienstenwijzer

### Dit document

Deze dienstenwijzer geeft u inzicht in wie wij zijn, wat wij doen en wat u van ons kunt verwachten. Het geeft daarnaast informatie over de manier waarop wij worden beloond en ook over de hoogte van deze beloning.

Het verstrekken van dit document is wettelijk verplicht voor alle aanbieders en bemiddelaars die zich richten op consumenten die zogeheten complexe producten of hypothecaire kredieten willen aanschaffen of daarover advies willen hebben. Dit betreft een groot aantal financiële producten die in de wet zijn terug te vinden, zoals levensverzekeringen en hypotheek. Dit document is ook bedoeld om u zo vroeg mogelijk in staat te stellen een bewuste keuze te maken uit de diensten en vormen van beloning.

Voor andere financiële producten is dit document niet wettelijk verplicht. Wij hebben echter ervoor gekozen om dit document voor alle producten te gebruiken, dus ook waarvoor dat niet wettelijk verplicht is.

### Wie zijn wij?

Wij zijn Kompas Advisering uit Lisserbroek. Wij stellen ons met deze dienstenwijzer graag voor aan u.

Onze passie is het adviseren en begeleiden van ondernemers om hun financiële situatie gezond te maken en die gezond te houden. Na een uitgebreide inventarisatie maken we een analyse van uw huidige financiële situatie waarna we een advies samenstellen dat voor u persoonlijk gemaakt is. Wij zijn pas tevreden als we een passende oplossing voor u hebben gevonden. We vinden het ook belangrijk dat u het advies begrijpt en ervaart als het beste advies voor uw situatie.

### Kwaliteit vinden we belangrijk.

Wij zijn in het bezit van alle gewenste vergunningen en zijn geregistreerd bij alle organisaties die er in onze branche toe doen. Uiteraard treft u ons aan in het handelsregister (nummer 70189676) van de Kamer van Koophandel te Amsterdam.

Bij de AFM (Autoriteit Financiële Markten) zijn we geregistreerd onder nummer 12045493. De registratie houdt in dat we voldoen aan de strenge eisen die de AFM stelt aan ondernemingen die actief zijn op gebieden als financieel plannen, hypotheek, beleggen, pensioenen en verzekeren.

Ook zijn we, onder nummer 300.016982, geregistreerd bij het Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening). Dat is volledig in uw belang, want mocht u een klacht over ons hebben dan wendt u zich tot het Kifid, [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

De adviseurs zijn als gecertificeerd Financieel Planner (FFP) toegelaten tot het register van de Stichting Certificering FFP. Deze stichting stelt zich ten doel om de kwaliteit van het aanbod van financieel planners inzichtelijk te maken. Uiteraard blijven we door permanente educatie op de hoogte. Meer informatie hierover kunt u vinden op [www.ffp.nl](http://www.ffp.nl).

## Hoe kunt u ons bereiken?

Kompas Advisering Gansoord 5, 2165 BA Lisserbroek  
Telefoon: 06-57974621  
Email: [info@kompasadvisering.nl](mailto:info@kompasadvisering.nl)  
Website [www.kompasadvisering.nl](http://www.kompasadvisering.nl)

## Onze dienstverlening

Onze dienstverlening bestaat uit persoonlijk en deskundig advies én bemiddeling op het gebied van:

- Hypotheken en financieringen
- Oudedagsvoorzieningen
- Levensverzekeringen
- Financiële Planning
- Schadeverzekeringen
- Financiële begeleiding bij echtscheiding

U kunt van ons een integrale aanpak verwachten. Advies over de aflossing van een hypotheek staat bijvoorbeeld niet los van uw ouderdomsvoorziening. Op basis van onze brede kennis en ervaring van een integrale aanpak kunnen we u prima helpen met het maken van de juiste keuzes.

Uw financiële situatie is bovendien een dynamisch geheel dat voortdurend in beweging is. Denk alleen maar aan de wijzigingen in de fiscale wetgeving. Een update van uw gegevens is daarom regelmatig wenselijk zodat u weet waar u aan toe bent.

## Het adviestraject bestaat uit vijf stappen

Een goed advies bestaat uit vijf stappen:

### Stap 1. Kennismaking

Het adviestraject begint met een geheel vrijblijvend gesprek om te kijken wat wij voor u kunnen betekenen. U krijgt van ons algemene informatie, waaronder in ieder geval dit document. Na afloop kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze diensten.

### Stap 2. Analyse

We brengen uw persoonlijke situatie in kaart. We kijken naar uw financiële positie, uw wensen en doelen, uw kennis en ervaring op financieel gebied en uw risicobereidheid. Aan de hand daarvan stellen wij een klantprofiel op dat de basis is voor ons advies.

### Stap 3. Advies

Op basis van de inventarisatie, wensen, analyses en berekeningen komen wij met tot een concreet passend advies. Dit advies zullen wij samen bespreken en als dat nodig is, nog aanpassen aan uw wensen. We zetten dit advies op papier waarin u kunt lezen op basis van welke criteria, argumenten en motivaties wij samen tot dit advies gekomen zijn.

### Stap 4. Bemiddeling

Na de afronding van het advies verzorgen we de offertes en aanvragen van de geadviseerde producten en de administratieve afhandeling hiervan. Op deze manier waarborgen wij dat de door ons geadviseerde constructie of producten op juiste wijze door de banken en

verzekeraars worden uitgevoerd. Wellicht overbodig om te vermelden is dat we geen enkele vergoeding ontvangen van welke partij dan ook. U bent onze opdrachtgever!

#### Stap 5. Nazorg

Wij kunnen u ook van dienst zijn nadat u een product hebt aangeschaft. Dat kan bijvoorbeeld gaan over adviseren en bemiddelen over aanpassingen van het product vanwege gewijzigde omstandigheden. Uiteraard kunt u te allen tijde een beroep op ons doen bij uw vragen indien u cliënt bent.

#### **Welke aanbieders en producten kunnen wij u bieden?**

Voor onze hypotheeken kunnen we terecht bij een groot aantal banken en verzekeringsmaatschappijen. Ook voor onze verzekeringen kunnen we gebruik maken van vele aanbieders. Van deze aanbieders ontvangen wij geen vergoeding zodat wij volledig vrij zijn in onze advisering. De enige belangen die wij hebben zijn uw belangen, u bent onze opdrachtgever en wij behartigen uitsluitend uw belangen. Op geen enkele wijze zijn wij verplicht om te bemiddelen bij één bepaalde aanbieder. Geen enkele aanbieder heeft eigendomsrechten en/of zeggenschap in ons kantoor en wij hebben geen zeggenschap in een maatschappij.

#### **Wat zijn de kosten van onze dienstverlening en hoe worden wij betaald?**

U betaalt ons voor de tijd, kennis en expertise. Deze investering is goed besteed want een goed financieel plan, gecombineerd met een periodiek onderhoud hiervan, bespaart u ook veel geld! Het eerste kennismakingsgesprek is altijd vrijblijvend en is voor onze rekening. Tijdens dit gesprek leren wij elkaar kennen en kunt u aangeven wat uw wensen zijn. Vaak combineren we dit met een uitgebreide inventarisatie en bepaling van uw klantprofiel. Wij zullen onze dienstverlening nader toelichten en een indicatie geven van de kosten hiervan.

Betaling voor onze dienstverlening kan op de volgende manieren plaatsvinden:

- Advies en/of bemiddeling tegen vast tarief (richtprijs)
- Advies en/of bemiddeling tegen uurtarief

Voordat wij onze dienstverlening starten worden de afspraken hierover schriftelijk vastgelegd in een opdracht tot dienstverlening. In de bijlage staan de tarieven vermeld van veel voorkomende adviestrajecten.

#### **Overige kosten aan derden.**

Naast de kosten voor onze dienstverlening kunnen er nog kosten door andere partijen bij u in rekening worden gebracht. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de kosten voor een notaris, kosten bankgarantie, mutatiekosten bij een verzekeringsmaatschappij. Deze moet u zelf betalen. Bij een hypotheek kunnen deze kosten in de meeste gevallen worden opgenomen in de financieringsopzet. Wij streven ernaar om vooraf duidelijk aan te geven welke extra kosten er in rekening kunnen worden gebracht.

U krijgt van de aanbieder waar uw producten worden ondergebracht periodiek een overzicht van de betreffende producten en de te betalen bedragen. De door u te betalen bedragen kunt u op de met hen overeengekomen wijze voldoen. U betaalt dus steeds rechtstreeks aan de betreffende verzekeringsmaatschappij of bank. Wij maken u erop attent dat als u de bedragen niet tijdig voldoet, u van de betreffende aanbieder een waarschuwing (betalingsherinnering) krijgt. Blijft de betaling uit, dan kan de aanbieder het product zelfs beëindigen.

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

Om u zo goed mogelijk te adviseren, vragen we ook iets van u:

- Verstrek altijd juiste en volledige gegevens. Dit is erg belangrijk. Bij onjuiste of onvolledige informatie kan de aanbieder uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.
- Informeer ons tijdig en volledig over alle wijzigingen in uw persoonlijke situatie. Zo stelt u ons in staat om uw financiële producten actueel te houden. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie (geboorte, scheiding, overlijden, verhuizen, veranderingen in inkomens- en arbeidssituatie of beëindiging van lopende verzekeringen).
- Laat ons weten of u ergens anders verzekeringen hebt lopen. Dit kan essentieel zijn om over- of juist onderverzekering te voorkomen.
- Controleer of alle informatie en bijbehorende documenten die u van ons krijgt klopt. In geval van onjuistheden of onvolledigheden verwachten wij van u dat u deze zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen 10 werkdagen, schriftelijk aan ons doorgeeft.
- Geef ons tijdig (binnen 24 uur voor de afspraak) telefonisch door, als u een afspraak voor een gesprek niet kunt nakomen. Niet nagekomen afspraken en afspraken die niet tijdig zijn afgezegd, kunnen wij bij u in rekening brengen.
- Zorg dat u altijd op tijd uw betalingen nakomt, zodat er geen betalingsachterstanden ontstaan.

## **Niet tevreden?**

Uiteraard hopen wij een prettige en langdurige samenwerking met u aan te gaan; daarvoor doen wij ons uiterste best. Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn met onze dienstverlening, dan horen wij dat graag zo snel mogelijk. Een klacht ontvangen wij schriftelijk op bovengenoemd postadres en binnen 1 jaar na het gegeven advies en/of de verrichtte bemiddeling. Na ontvangst van uw klacht nemen wij zo spoedig mogelijk contact met u op en zullen we op zoek gaan naar een bevredigende oplossing.

Als u van mening bent dat wij uw klacht niet juist hebben afgehandeld, kunt u terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid):

Kifid Postbus 93257 2509 AG Den Haag Tel: 09003552248 E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl) Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Ons Kifid aansluitnummer is 300.016982. U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden. Kijk voor onze klachtenregeling ook op onze website.

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 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 verlopen.

## Bijlage tarieven Kompas Advisering:

### Tarieven op basis van een vast bedrag

Product	Tarief excl. BTW*
Hypotheek	
Starter	€ 2.500,00
Doorstromer	€ 3.250,00
Ontslag hoofd. Aansprakelijkheid	€ 2.000,00
Omzetting met polis	€ 2.000,00
Omzetting zonder polis	€ 1.250,00
Overig	
Levensverzekering	€ 750,00
Oudedagsvoorziening	€ 875,00
Nabestaandenvoorziening	€ 875,00
Uitvaartverzekering	€ 250,00
Arbeidsongeschiktheidsvoorziening	€ 850,00
Financiële planning	€ 2.500,00

### Tarieven op basis van uurloon

	Gemiddeld aantal uren
Hypotheek	
Starter	20 uur
Doorstromer	26 uur
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	16 uur
Omzetting met polis	16 uur
Omzetting zonder polis	10 uur
Overig	
Levensverzekering	6 uur
Oudedagsvoorziening	6 uur
Nabestaandenvoorziening	6 uur
Arbeidsongeschiktheidsvoorziening	6 uur
Financiële planning	20 uur

Wij hanteren een uurtarief van € 125,00 excl. BTW.

\* als wij voor u adviseren en bemiddelen bent u geen BTW verschuldigd. Als wij alleen adviseren bent u 21% BTW verschuldigd.