

## Toelichting bij “Dienstverleningsdocument Vermogen Opbouwen”

In deze toelichting beschrijven wij onze dienstverlening op het gebied van Vermogensopbouw. Hier onder verstaan wij o.a. vermogensopbouw als oudedagsvoorziening en expiratie van bestaande oudedagsvoorzieningen. Voor vermogensopbouw in combinatie met een hypotheek verwijzen wij u naar “Dienstverleningsdocument Hypotheeken”, alsmede de daarbij behorende Toelichting.

### Onze dienstverlening op het gebied van Vermogensopbouw

#### **Wat kunt u van ons verwachten?**

Een transparant en onafhankelijk advies op het gebied van vermogensopbouw of gouden handdrukvoorziening is opgebouwd uit 4 fasen. Deze fasen dienen door ons samen met u te worden doorlopen om uiteindelijk te komen tot een volledig en juist advies. Het betreft de volgende 4 fasen:

##### ***Fase 1: kennismakings- en inventarisatiefase***

In deze fase maken wij met u kennis en informeren wij u over onze werkwijze. Tevens informeren wij u over de manier waarop wij beloofd worden voor onze dienstverlening en wordt onze dienstverlening vastgelegd in een “opdracht tot dienstverlening”, die door beide partijen wordt ondertekend. Tevens brengen wij in deze fase uw persoonlijke situatie, doelstellingen, behoeften en risicobereidheid in kaart, middels een klant-inventarisatieformulier. Uit deze inventarisatie komt uw klantprofiel naar voren, welke de basis is voor het uiteindelijke advies.

In deze fase ontvangt u tevens een algemene uitleg over de van toepassing zijnde wettelijke regelingen.

##### ***Fase 2: de analysefase***

De gegevens welke verkregen zijn in fase 1 worden verwerkt in een adviesrapport. In dit rapport worden de financiële risico's en mogelijkheden uitgewerkt en vindt ook een financiële onderbouwing plaats van deze risico's. Op basis van het rapport kunnen wij u vervolgens in de adviesfase nader adviseren.

##### ***Fase 3: de adviesfase***

Op basis van het rapport adviseren wij u over de noodzaak van een eventuele (aanvullende) oudedagsvoorziening. Daarnaast gaan wij op zoek naar een passend product, welke aansluit bij uw persoonlijke situatie.

Vervolgens zullen wij uw aanvraag voor een verzekering en/of bancair product begeleiden tot het moment dat deze door de verzekeraar en/of bank is geaccepteerd en de juiste polis en/of rekening is verstrekt.

##### ***Fase 4: de nazorg***

Nadat de voorziening is afgesloten, kunt u tijdens de looptijd voor vragen bij ons terecht. Bij relevante wijzigingen in uw persoonlijke situatie, vernemen wij dit graag van u en kunnen wij voor u inzichtelijk maken of het eerdere advies nog aansluit bij uw persoonlijke situatie.

Indien u gedurende de looptijd opnieuw advies wenst of uw persoonlijke situatie en de eventueel afgesloten voorzieningen nog wel op elkaar aansluiten, dan zullen wij opnieuw het adviestraject met u ingaan en zal er een nieuwe dienstverleningsopdracht worden afgesloten.

### **“Execution Only”**

Ook kunnen wij bemiddelen bij het afsluiten van een oudedagsvoorziening of de expiratie van een bestaande oudedagsvoorziening, zonder dat hier een advies van onze kant aan ten grondslag ligt, de zogenaamde “Execution Only”. De eerder genoemde adviesfasen zijn daarbij uiteraard niet van toepassing. Wel ontvangt u van ons een uitleg over de van toepassing zijnde wettelijke regelingen, als ook de productinformatie over het betreffende product. Uiteraard gaan wij bij verschillende aanbieders op zoek naar het voor u meest interessante aanbod.

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

Om u optimaal van dienst te kunnen zijn, verwachten wij van u dat u ons tijdig, volledig en juist informeert over alle zaken die in het kader van ons advies en het afsluiten van de uiteindelijke oudedagsvoorziening van belang zijn. Het betreft hier in het bijzonder informatie over uw persoonlijk levenssituatie, inkomens- en arbeidssituatie en over uw financiële situatie. Deze informatie dient door u volledig te worden ingevuld op het door ons aan u te verstrekken inventarisatieformulier.

## **Hoe worden wij beloond?**

### **Advies / bemiddeling:**

Voor onze bemiddeling en advisering brengen wij een eenmalige vergoeding in rekening. Onderstaand treft u een overzicht van deze vergoeding:

#### **Oudedagsvoorzieningen**

Advies inzake oudedagsvoorzieningen	€ 500,-*
Advies inzake oudedagsvoorzieningen, alsmede bemiddeling	€ 600,-
Bemiddeling inzake oudedagsvoorziening, (Execution Only)	€ 300,-

#### **Combinatie oudedagsvoorziening en nabestaandenvoorziening**

Advies inzake oudedags- en nabestaandenvoorzieningen	€ 800,-*
Advies inzake oudedags- en nabestaandenvoorzieningen, alsmede bemiddeling	€ 1.000,-
Bemiddeling inzake oudedags- en nabestaandenvoorzieningen (Execution Only)	€ 500,-

#### **Expiratie lijfrentevoorziening**

Advies inzake expirerende lijfrentevoorziening/-rekening	€ 300,-*
Advies inzake expirerende lijfrentevoorziening/-rekening, alsmede bemiddeling	€ 450,-
Bemiddeling inzake expirerende lijfrentevoorziening/-rekening (Execution Only)	€ 300,-
Bemiddeling uitstellen lijfrente-uitkering (Execution Only)	€ 225,-
Bemiddeling omzetten lijfrente-rekening i.v.m. overlijden rekeninghouder (Execution Only)	€ 200,-

### **Nazorg:**

Voor onze werkzaamheden tijdens de nazorgfase brengen wij de werkelijk gewerkte uren aan u in rekening. Het geldende uurtarief bedraagt € 125,- (excl. BTW). Alvorens de werkzaamheden aan te vangen, zullen wij u indicatie geven van de te werken uren.

### **Beëindiging van de relatie met Van den Hoven Assurantiën**

U heeft ten alle tijde het recht om de relatie met ons kantoor te beëindigen. Bij beëindiging van onze relatie tijdens het adviestraject, brengen wij wel eenmalig een bedrag van € 250,- in rekening,

**Wij verwijzen u graag naar onze website voor de dienstenwijzer en de algemene voorwaarden van Van den Hoven Assurantiën.**

## Wat te doen bij klachten?

Klachten met betrekking tot onze dienstverlening horen wij graag direct van u. Wij nemen alle klachten serieus en zullen in onderling overleg tot een passende oplossing proberen te komen. Indien dit onverwijd niet tot tevredenheid mocht lukken dan kunt u uw klacht voor leggen bij Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Het Kifid is te bereiken via:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG  
Tel.: 0900 – 355 22 48  
E-mail: [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)  
Website : [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

### RegioBank

Klachten met betrekking tot de dienstverlening van RegioBank kunt u schriftelijk sturen aan:

RegioBank  
T.a.v. Klachtendesk  
Locatie A.06  
Postbus 918  
3500 AX UTRECHT

Mocht het voorkomen dat uw klacht in eerste aanleg nog niet naar volle tevredenheid is opgelost, dan kunt u uw klacht met betrekking tot RegioBank vervolgens richten aan de Directie RegioBank:

RegioBank  
T.a.v. de Directie RegioBank  
Locatie A.06  
Postbus 918  
3500 AX UTRECHT

Indien in dit laatste geval het niet mogelijk is gebleken om gezamenlijk tot een oplossing te komen, dan kunt u uw klacht aanhangig maken bij Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Het Kifid is te bereiken via:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG  
Tel.: 0900 – 355 22 48  
E-mail: [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)  
Website : [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)