

## ONZE WERKWIJZE

### Introductie

U overweegt een beroep te doen op de dienstverlening van ons kantoor. In deze brief leggen wij u graag uit hoe wij werken en hoe wij beloofd worden.

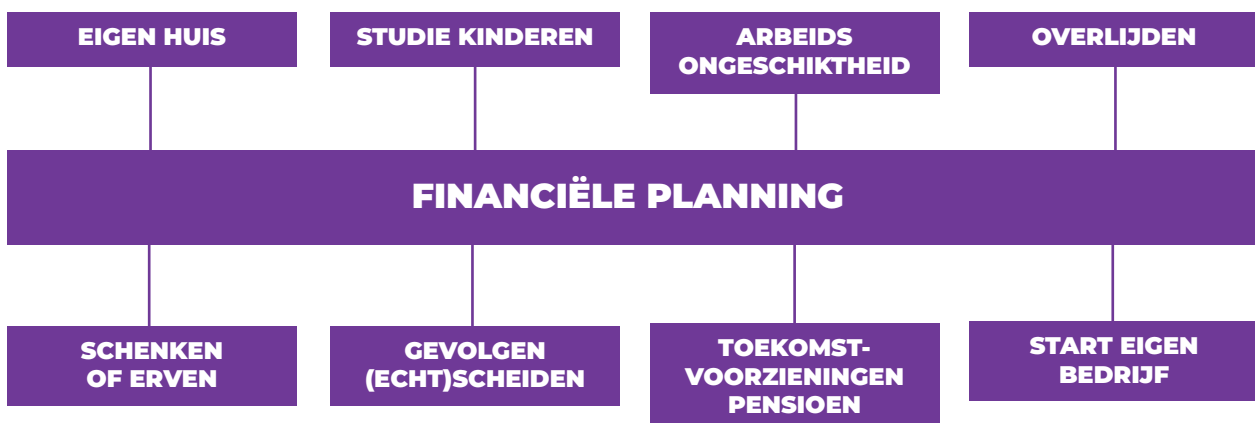
### Kerngegevens

De kerngegevens van ons kantoor treft u aan in het briefhoofd aan. Het leven kenmerkt zich door allerlei gebeurtenissen. Deze 'live events' zijn belangrijk en adviesgevoelig. Hierbij valt te denken aan het kopen van een huis, trouwen of samenwonen. Maar ook de financiële gevolgen van arbeidsongeschiktheid, overlijden etc. Op diverse terreinen kunnen wij u bij deze situaties adviseren.

Wij verdiepen ons continu in de materie om u juist te kunnen adviseren door Permanente Educatie. Uw wens staat bij ons centraal. Zodra wij uw wensen kennen, stemmen we daar ons advies op af.

Niet alleen onze uitstekende kennis van financiële zaken, maar met name het feit dat wij breed georiënteerd zijn en derhalve breed kunnen adviseren, onderscheidt ons van andere financieel adviseurs of banken.

Hierbij een greep uit de factoren welke van belang zijn bij financieel advies:



### **Bank versus onafhankelijk adviseur**

Vaak krijgen wij de vraag wat onze positie is ten opzichte van de banken. Zijn wij niet een onnodige schakel en daarom onnodig duurder?

### **(On)afhankelijk?**

Een bank kent slechts één afzetkanaal. Men adviseert slechts één product. Een bank heeft daarbij slechts één doel voor ogen: verkoop van dit ene product. Van onafhankelijkheid is dus geen enkele sprake, want de bank is afhankelijk van de verkoop van het product.

Hoe anders is dat bij een onafhankelijk intermediair als Van Os & partners! Wij hebben keuze uit bijna alle geldverstrekkers. Daardoor zijn wij optimaal in staat om een product te adviseren dat bij u past. Doordat er geen enkel financieel belang bestaat tussen geldverstrekker en adviseur, is onafhankelijkheid extra gewaarborgd.

### **Rentevoordeel**

Uiteraard spelen de toekomstige maandlasten ook een rol. Doordat de geldverstrekkers waar Van Os & partners een aanstelling heeft veelal uitsluitend via het intermediair zaken doen, zijn deze geldverstrekkers in staat om een zeer scherpe rente te bieden. 'Verkoop' via het intermediair is immers voor de geldverstrekker een voordelige manier om op de markt te opereren.

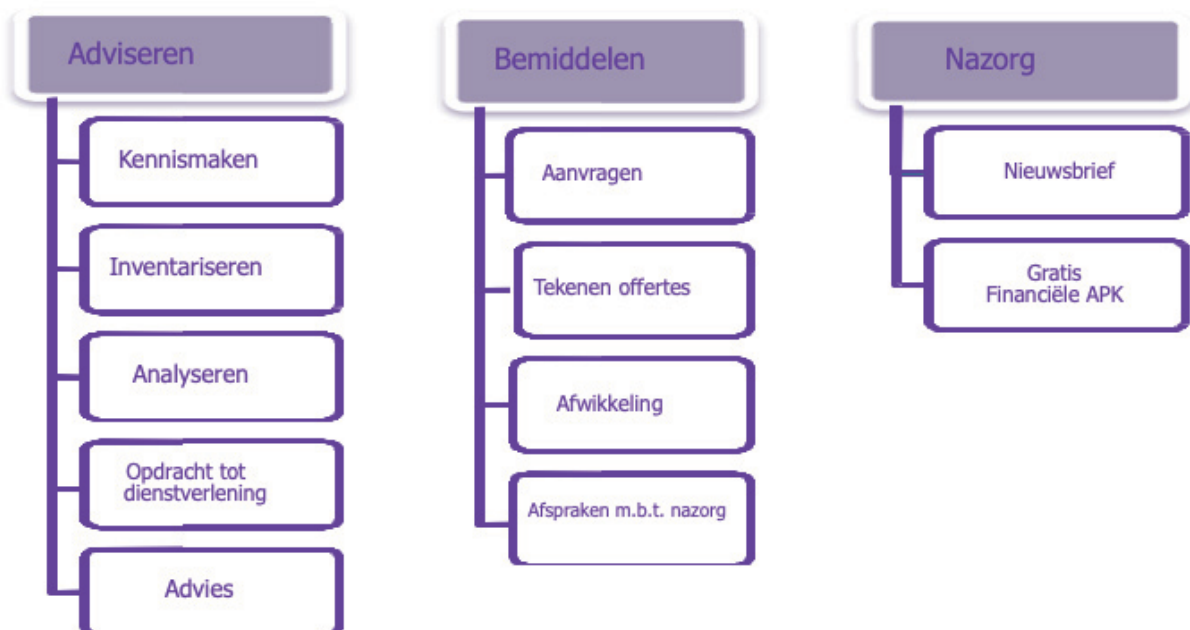
Met andere woorden: er hoeft nauwelijks eigen personeel en geen groot kantoorpand betaald te worden om de dienstverlening aan te bieden aan de consument.

### **Verkoop of eerlijk advies?**

Soms gebeurt het dat na een grondige inventarisatie blijkt dat een reguliere hypotheek niet het meest passende advies is. Een geldlening bij ouders kan bijvoorbeeld een veel beter advies zijn. Een advies wat u nooit zult krijgen van een bank! De bank heeft immers alleen belang bij de verkoop van hun eigen product. Een intermediair als Van Os & partners wordt beloond voor eerlijk en passend advies.

## Onze dienstverlening

Omdat financiële dienstverlening start met een bredere oriëntatie op financiële producten, werken wij vanuit deze breedte tot een goed advies. Stap-voor-stap komen wij tot een oplossing die bij u past. De afweging wordt steeds specifieker. Uw wensen en uw persoonlijke situatie vormen immers het uitgangspunt. Onze dienstverlening bestaat uit drie fases, welke wij graag verder toelichten:



### Kennismaken

Het eerste gesprek is een kennismakingsgesprek. Wij leren elkaar kennen. Belangrijk, want financiële dienstverlening is grotendeels gebaseerd op vertrouwen. Daarnaast geven wij op basis van uw wensen en doelstellingen een eerste advies; dit 1e gesprek en advies is voor onze rekening. Vervolgens beslist u of u gebruik wenst te maken van onze diensten.

### Onze gebruikelijke dienstverlening

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen zijn wij onze klanten op het gebied van verzekeringen en kredieten als volgt van dienst.

- Wij **inventariseren** de wensen en mogelijkheden van onze klant;
- Wij **adviseren** over mogelijke oplossingen waarlangs de klant deze wensen kan realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen;
- Wij **verzorgen** de contacten tussen de klant en de financiële instelling waarbij deze overweegt een financieel product te kopen.
- Wij **begeleiden** de klant na aanschaf van het door hem gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij onze klanten bij wanneer zij veranderingen willen aanbrengen in dit product. Bij verzekeringen kan het gebeuren dat u een beroep moet doen op de verzekering. Bijvoorbeeld ingeval van overlijden. Ook in die situaties proberen wij onze klanten zo goed mogelijk bij te staan in de contacten met de betreffende financiële instelling.

### Hoe worden wij beloond?

Als kantoor maken wij kosten.

Voor advisering en bemiddeling in hypothecaire leningen en verzekeringen (behalve schadeverzekeringen) werken wij uitsluitend op fee basis. Voor schadeverzekeringen en financieringen ontvangen wij provisie van de maatschappij die verwerkt zit in de premie of inleg.

### U ziet exact wat onze kosten zijn

Wij werken geheel transparant, situaties kunnen per zaak verschillen dus kunnen wij u globaal aangeven wat gemiddeld genomen de kosten van onze dienstverlening is. In de tabel laten wij als voorbeeld een aantal diensten zien. Hierbij geven wij aan hoeveel uur wij gemiddeld besteden aan de advisering en begeleiding van een dergelijke dienst.

Product/type klant	Aard van onze dienst	Reikwijdte	Indicatie aantal uren	Vergoeding via cliënt
Hypotheek starter aankoop	advisering bemiddeling nazorg	minimaal 3 aanbieders	minimaal 24 uren maximaal 40 uren	minimaal € 3.000 maximaal per afspraak
Hypotheek doorstromer aankoop	advisering bemiddeling nazorg	minimaal 3 aanbieders	minimaal 28 uren maximaal 40 uren	minimaal € 3.500 maximaal per afspraak
Hypotheek zelfstandigen	advisering bemiddeling nazorg	minimaal 3 aanbieders	minimaal 30 uren maximaal 50 uren	minimaal € 4.000 maximaal per afspraak
Hypotheek alle consumenten verhoging en omzetten	advisering bemiddeling nazorg	bij zelfde aanbieder	minimaal 14 uren maximaal 20 uren	minimaal € 1.750 maximaal per afspraak
Ontslag hoofdelijkheid	advisering bemiddeling nazorg	bij zelfde aanbieder	minimaal 8 uren maximaal 15 uren	minimaal € 1.000 maximaal per afspraak
Verzekeringen per verzekeringnemer	advisering bemiddeling nazorg	minimaal 3 aanbieders	minimaal 6 uren maximaal 12 uren	minimaal € 750 maximaal per afspraak
Afkopen polis en of waarde doorstorten	advisering bemiddeling	per polis	minimaal 2 uren maximaal 4 uren	€ 250
Afpanden en/of verpanden polis	advisering bemiddeling	per polis	minimaal 2 uren maximaal 4 uren	€ 250
Hypotheekadvies en uitwerking adviesrapport	advisering berekeningen		Minimaal 6 uren	minimaal € 1.000 maximaal per afspraak
Eerste Hulp bij Echtscheiding	intake en uitwerking			€ 500
Second Opinion Hypotheek	advisering		minimaal 4 uren maximaal 10 uur	minimaal € 600,- maximaal per afspraak

### Hoe leest u deze tabel?

In de eerste kolom staan een aantal veel voorkomende producten waarover wij regelmatig adviseren en type klanten die wij van dienst mogen zijn.

In de derde kolom geven wij aan van hoeveel financiële instellingen wij gebruikelijk de producten analyseren voordat wij u daaruit een advies geven.

In de vierde kolom geven wij aan hoeveel uur wij gemiddeld investeren in een desbetreffend advies. Dit zijn gemiddelden. Uw situatie kan hiervan afwijken. Uiteraard informeren wij u tijdig indien die afwijking zich voordoet.

In de vijfde kolom treft u de gemiddelde vergoeding van onze kosten aan.

Indien er niet bemiddeld wordt maar expliciet om advies gevraagd wordt zijn wij verplicht op het vastgestelde of afgesproken tarief BTW in rekening te brengen, deze tarieven zijn dus exclusief BTW.

### Afwijkingen van het gemiddelde

Zoals aangegeven geeft de tabel zoals hierboven weergegeven een gemiddeld beeld van onze werkzaamheden. Hiervoor hebben we onze gemiddelde uren omgerekend naar een vaste fee op basis van ons kantoortarief van € 125 per uur.

Het kan heel goed zijn dat wanneer wij ons verder verdiepen in uw specifieke situatie wij tot de constatering komen dat wij in uw situatie meer of minder tijd moeten investeren om tot een passend advies te komen. Daarom ziet u voordat u definitief besluit om wel of niet ons advies op te volgen exact wat onze kostenvergoeding zal zijn.

## Klachtenregeling

Wij doen onze uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

Alle klachten worden behandeld volgens een interne klachtenprocedure. Wilt u nadere informatie over deze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen.

Komen wij er samen niet uit dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

## Kifid

Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
info@kifid.nl  
www.kifid.nl

Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.0133.26. Ons kantoor heeft zich geconformeerd aan de bindendheid van de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid. U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.

## Vragen?

Wij hopen u met deze informatie van dienst te zijn. Heeft u nog vragen? Stel ze ons gerust.

**AFM Vergunning**

**12018420**

**KvK nummer**

**30246749**

**IBAN**

**NL97ABNA0240423402**