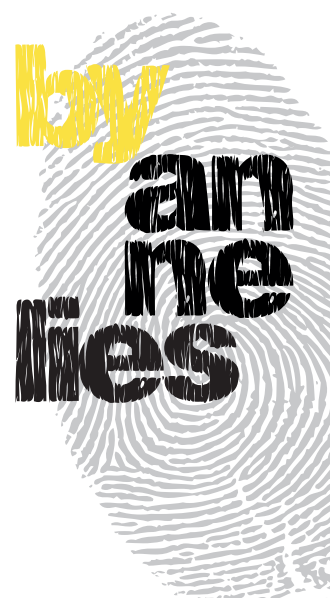
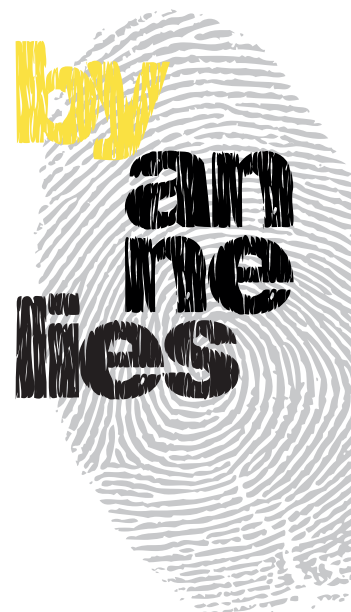


DIENSTENWIJZER BYANNELIES



DIENSTENWIJZER BYANNELIES



WAAROM DEZE DIENSTENWIJZER?

Ik wil mij graag aan je voorstellen en je informeren over wie ik ben en hoe mijn werkwijze is. Deze dienstenwijzer geeft een beschrijving van de diensten die ik voor jou kan verrichten. Het geeft bovendien informatie over de manier waarop ik word beloond en over de hoogte van deze beloning. Als je besluit van mijn dienstverlening gebruik te maken, weet je waar je aan toe bent en weet je wat we wederzijds van elkaar mogen verwachten.

De volgende onderwerpen worden in dit document behandeld:

1. WIE BEN IK?

- 1.1 Hoe kan je mij bereiken?
- 1.2 Deskundigheid en kwaliteit
- 1.3 Mijn relatie met financiële instellingen
- 1.4 Zeggenschap
- 1.5 Adviesvrij
- 1.6 Algemene voorwaarden

2. MIJN DIENSTVERLENING

- 2.1 Oriënteren
- 2.2 Adviseren
- 2.3 Bemiddelen
- 2.4 Update
- 2.5 Uren-indicatie

3. WAT VERWACHT IK VAN JOU?

4. BETALINGEN

5. HOE WORD IK BELOOND?

- 5.1 Beloning op basis van een vast bedrag
- 5.2 Beloning op basis van een uurtarief
- 5.3 BTW
- 5.4 Update
- 5.6 Beloning op basis van provisie
- 5.7 Samenwerking met derden

6. INTERN BELONINGSBELEID

7. BEËINDIGING VAN DE RELATIE

8. KLACHTENREGELING

9. WAT KAN IK NOG MEER VOOR JE DOEN?

ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR FINANCIËLE DIENSTVERLENERS

by
annelies

1. WIE BEN IK?

BYANNELIES is adviseur op het gebied van verzekeringen en financiële diensten. BYANNELIES adviseert en bemiddelt (uitvoeren en begeleiden) in de onderstaande diensten en producten:

- Hypotheken
- Consumptieve kredieten
- Risicoverzekeringen (overlijden, arbeidsongeschiktheid, werkloosheid)
- Vermogensopbouw (sparen, beleggen voor bijvoorbeeld pensioen)
- Particuliere schadeverzekeringen
- Zakelijke schadeverzekeringen
- Financiële Planning

1.1 HOE KAN JE MIJ BEREIKEN?

Mijn kantoor is op werkdagen geopend van 9.00 uur tot 17.30 uur. Op afspraak ben ik ook buiten kantooruren jou graag van dienst. Uiteraard kun je me altijd buiten kantooruren bellen of een bericht sturen.



Bezoekadres: Beukenallee 19
Postcode: 8019 BA
Plaats: Zwolle
Telefoon: 038 337 44 12
06 57 54 94 24

E-mail: info@byannelies.nu
Internet: www.byannelies.nu
KvK-nummer: 60959126

1.2 DESKUNDIGHEID EN KWALITEIT

Deskundigheid en kwaliteit is voor mij een vereiste. BYANNELIES is een Erkend Hypotheekadviseur en Erken Financieel Adviseur en geregistreerd bij de Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseur (SHE). BYANNELIES is in het bezit van alle benodigde diploma's voor het adviseren en bemiddelen in financiële producten en particuliere en zakelijke schadeverzekering. Door permanente educatie, jaarlijkse toetsingen en het op de hoogte blijven van actuele ontwikkelingen in de branche houd ik mijn kennis op het hoogste niveau.

BYANNELIES heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder AFM nummer 12042912, voor het adviseren en bemiddelen in: Hypothecair krediet, consumptief krediet, vermogen, spaar - en betaalrekeningen, schadeverzekeringen particulier en zakelijk, zorgverzekeringen, inkomensverzekeringen. En BYANNELIES is

in het bezit van de vergunning om te adviseren in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen. De AFM houdt streng toezicht op deskundigheid, integriteit, betrouwbaarheid en zorgplicht. Het register van vergunninghouders kan je raadplegen op www.afm.nl. Ik ben ook 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 mij gewaarborgd; Ik voldoe aan de eisen zoals gesteld door het College Bescherming Persoonsgegevens.

1.3 MIJN RELATIE MET FINANCIËLE INSTELLINGEN

BYANNELIES werkt met zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, serviceproviders) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten enz. BYANNELIES baseert de advisering en bemiddeling op de ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen en objectieve analyse van de ruime keus aan producten. Door slim in te kopen heft BYANNELIES toegang tot een zeer breed aanbod van maatschappijen en kan ik snel inspelen op wijzigingen.

1.4 ZEGGENSCHAP

BYANNELIES is een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele aanbieder van financiële producten heeft rechten of een aandeel in het bedrijf.

1.5 ADVIESVRIJ

BYANNELIES is adviesvrij. Dit houdt in dat ik geen enkele contractuele verplichting heb om je te adviseren in financiële producten van bepaalde financiële instellingen.

1.6 ALGEMENE VOORWAARDEN

De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de dienstverlening van BYANNELIES. In deze voorwaarden is een beperking van de aansprakelijkheid van BYANNELIES opgenomen.

2. MIJN DIENSTVERLENING

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kun je van mij een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in jouw specifieke situatie van belang is. Bij mij vormen jouw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Ik beschik over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten, zodat jij verzekerd bent van een passend en deskundig advies. Mijn dienstverlening is onderverdeeld in vier onderdelen (oriënteren, adviseren, bemiddelen en onderhoud), die op elkaar aansluiten, maar in principe los van elkaar staan. Je beslist zelf van welke onderdelen je gebruik wilt maken.

2.1 ORIËNTEREN

Is samenwerking met mij iets voor jou? Voordat we samen het traject aangaan is het is namelijk erg belangrijk dat je een goed gevoel hebt en vertrouwen in mij als adviseur. Jij geeft aan op welk gebied je mijn hulp nodig hebt. Dat kan zijn voor een hypotheek, financieel advies, verzekeringen, of andere diensten. Ik vertel je hoe ik werk en wat de stappen zijn in jouw adviestraject. Het kennismakingsgesprek is daarom kosteloos en

geheel vrijblijvend. Besluit je om met mij in zee te gaan? Dan maak ik een opdrachtbevestiging waarin mijn werkzaamheden en kosten nauwkeurig omschreven zijn.

2.2 ADVISEREN

Na de oriëntatie ga ik een grondig onderzoek uitvoeren waarbij ik in ga op je financiële positie, je wensen en doelen, je kennis en ervaring op financieel gebied en uiteraard ook op de mate waarin je bereid bent risico's te nemen. Aan de hand daarvan stel ik een klantprofiel op, als basis voor een gedegen en passend advies.

Ik zal je informatie verstrekken over de in de markt beschikbare passende financiële constructies en producten van diverse aanbieders. Ik reken de verschillende scenario's voor je door. Mijn advies vat ik schriftelijk samen in een adviessamenvatting. Bovendien wil ik mijn advies graag uitgebreid met je bespreken en toelichten, zodat je altijd inzicht heeft in de consequenties van de financiële beslissing die je gaat nemen.

Ook als je elders advies hebt gekregen en behoefte hebt aan een second opinion, ben je bij mij aan het juiste adres.

2.3 BEMIDDELEN (=BEGELEIDEN EN UITVOEREN)

BYANNELIES heeft uitstekende contacten met een groot aantal aanbieders van financiële producten. Als je bij die aanbieders een product wilt aanschaffen, kan ik deze bemiddelingsrol voor je vervullen. Ik help je bij het aangaan van overeenkomsten tussen jou en de financiële instelling van je keuze. BYANNELIES heeft geen enkele contractuele verplichting om je te adviseren in financiële producten van bepaalde financiële instellingen.

Daarnaast onderhoud BYANNELIES namens jou de contacten met de leveranciers van deze financiële producten. De werkzaamheden die ik voor je doe leg ik vooraf vast in een opdrachtbevestiging.

Voor bemiddeling is een passend advies altijd het uitgangspunt. Het is immers belangrijk dat je een product aanschaft dat bij jouw unieke situatie past. In de meeste gevallen zal ik het advies hebben opgesteld. Het is echter ook mogelijk dat ik bemiddel op basis van een advies dat een andere adviseur heeft opgesteld.

Het is ook mogelijk dat je op basis van execution-only (zonder advies) aan mij vraagt om voor jou te bemiddelen. In dat geval zal ik op voorhand een kennis- en ervaringstoets bij je afnemen.

2.4 UPDATE

BYANNELIES zal je ook van dienst zijn nadat je een product hebt aangeschaft. Dat kan bijvoorbeeld gaan over een aanpassing van het product vanwege gewijzigde omstandigheden (echtscheiding, verhuizing, wijzigen van geldlening, etc.).

Indien je om advies vraagt over beleggingsfondsen of als ik orders over beleggingsfondsen voor je ga doorgeven aan de aanbieder, zal ik vooraf een cliëntovereenkomst opstellen, waarin duidelijk wordt aangegeven welke diensten ik voor je verricht.

2.5 URENINDICATIE

Om je een idee te geven van het gemiddeld aantal uren dat ik aan bovengenoemde werkzaamheden besteed, volgt hierna een beknopt overzicht. Het betreft hier een indicatie van het gemiddeld aantal uren, de aan jou te besteden tijd kan minder of meer bedragen.

PRODUCTEN	AANTAL UREN
Hypotheek: alle aflossingsvormen Advies + bemiddeling	22-40
Alleen bemiddelingstraject (execution only)	1-14
Risicoverzekeringen Advies+bemiddeling	3-20
Financiële (life)Planning	20-40
Woonadvies	2-3
Woonlastenverzekering	2-4
Overlijdensrisicoverzekering	2-4
Uitvaartverzekering	1-2

Vermelde uren zijn een indicatie voor de werkzaamheden op het moment van afsluiten. Voor onderhoud van je hypotheek of financieel plan komt daar gemiddeld 2 uur per jaar bij.

3. WAT VERWACHT IK VAN JOU?

Je mag aan mijn adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen; maar ik verwacht ook een paar dingen van jou. In elk geval dat je op tijd en volledig de juiste gegevens verstrekt, over alle zaken die in het kader van door jou te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Dit is in je eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat je onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven, dan kan het bijvoorbeeld zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

Ik vraag je ook de gegevens van de stukken die je van mij ontvangt te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan mij door te geven.

Ook na het adviseren en bemiddelen stel ik het op prijs als je mij op de hoogte houdt van mogelijke veranderingen. Je moet hierbij denken aan veranderingen van je telefoonnummer en e-mailadres (voor de verzending van mijn digitale nieuwsbrief), maar ook aan wijzigingen in je persoonlijke situatie (zoals samenwonen, huwelijk, geboorte, echtscheiding, overlijden, verhuizing etc.) en aan veranderingen in je inkomens-, arbeids- en vermogenssituatie. Om je hiermee te helpen stuur ik je om het jaar digitaal een Periodieke Vragenlijst. Deze vragenlijst wil ik ook van jou retour ontvangen.

4. BETALINGEN

Hypotheek en kredieten

Alle betalingen die je in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dien je rechtstreeks te voldoen aan de desbetreffende instelling. In de meeste gevallen zal dit door middel van automatische incasso gebeuren. In andere gevallen ontvang je daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende maatschappij. Ik raad je aan de betalingen op tijd te voldoen danwel te zorgen voor voldoende saldo op je betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

Verzekeringen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar of jaar) doe je door middel van automatische, rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij of aan een door mij aangewezen partij. Per polis zal ik daarover een afspraak met je maken. Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen.

5. WAT BETAAL JE VOOR MIJN DIENSTVERLENING?

Ik werk op basis van vaste tarieven of uur tarieven. De tarieven kun je terug vinden in de tarievenwijzer. BYANNELIES ontvangt voor schadeverzekeringen en consumptieve kredieten een vergoeding van de aanbieder. Deze vergoeding is onderdeel van de prijs van het product.

Hieronder leg ik uit wat de verschillende beloningsvormen inhouden. Ook is een combinatie van de verschillende beloningsvormen mogelijk.

by
an
me
lies

5.1 BELONING OP BASIS VAN EEN VAST OF UURTARIEF

Voor financieel advies en financiële diensten zoals bijvoorbeeld de afhandeling van je hypotheek hanteer ik vaste tarieven voor het advies en het begeleiden en uitvoeren (bemiddelen). Op de tarievenkaart kun je terugvinden wat deze kosten zijn. Zo weet je precies waar je aan toe bent en betaal je alleen voor de diensten en producten die je nodig hebt. Geen verrassingen achteraf. In sommige situaties is het mogelijk om mij op basis van een uurtarief te betalen. Ik hanteer hiervoor het tarief (afhankelijk van de complexiteit van het advies) tussen de € 95,- en € 125,- exclusief BTW. Vooraf maak ik een inschatting hoeveel uur ik gemiddeld aan een advies plus eventueel verdere afhandeling verwacht te besteden. Dit betreft een gemiddeld aantal uren en kan zowel minder als meer zijn. De precieze kosten zijn pas achteraf bekend.

5.2 BTW

Mogelijk is mijn nota belast met BTW. Wanneer de intentie van het advies gericht is op het tot stand komen van een hypotheek, levensverzekering of schadeverzekering, mag ik een nota zonder BTW aan je versturen. Wanneer dit niet zo is (bijvoorbeeld bij een second opinion of een financieel advies zonder eventuele bemiddeling in producten), ben ik verplicht om BTW in rekening te brengen.

5.3 UPDATE

Als je gebruik maakt van mijn diensten kan je tot een jaar na mijn advies en bemiddeling kosteloos gebruik maken van mijn diensten met betrekking tot het eerder uitgebrachte advies. Na dat jaar zal er sprake zijn van een aanvullend advies. Eventuele handelingen in verband met veranderingen in de huidige situatie (ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid, wijziging levensverzekering etc), worden bij je in rekening gebracht op basis van een vast tarief of uur tarief.

5.4 INTREKKING OPDRACHT

Wanneer je tussentijds je opdracht intrekt, na ondertekening van de opdrachtbevestiging, ben ik gerechtigd om de gemaakte kosten in rekening te brengen, gerelateerd aan het aantal tot dat moment door mij bestede uren.

Bij het annuleren van een getekende offerte breng ik je de bestede uren in rekening met een minimum van € 750,-.

5.5 BELONING OP BASIS VAN PROVISIE

Bij schadeverzekeringen (zoals inboedel-, woonhuis-, auto-, bedrijfsverzekeringen) wordt mijn kantoor door de verzekeraar betaald middels een afsluitprovisie en/of een doorlopende provisie zolang de verzekering loopt. De kosten van mijn dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen zijn onderdeel van de prijs het product. Bij schadeverzekeringen is dat via de premie die je betaalt. In de door jou betaalde premie zit de vergoeding.

Kredieten

Bij het verstrekken van een consumptief krediet krijgt BYANNELIES een vergoeding van de geldverstrekker over het uitstaande saldo van het krediet. Ik mag wettelijk geen adviesvergoeding rekenen puur voor het afsluiten van het krediet.

5.6 SAMENWERKING MET DERDEN

BYANNELIES kan afspraken hebben met derden omtrent het doorverwijzen van klanten. Onderdeel van de afspraken is, dat als een doorverwijzing leidt tot de bemiddeling van een hypothecaire geldlening of ander financieel product, de samenwerkende partij van mij hiervoor een financiële beloning ontvangt. De samenwerkende partij ontvangt van mij in de hiervoor genoemde situatie maximaal € 150,- per doorverwijzing.

6. INTERN BELONINGSBELEID

De beloning van de medewerkers die werkzaam zijn voor BYANNELIES wordt niet beïnvloed door het aantal adviezen dat wordt gegeven of het aantal financiële producten waarin wordt bemiddeld. Alle medewerkers binnen de onderneming BYANNELIES hebben een vast salaris of vaste vergoeding die marktconform is. De medewerkers die werkzaam zijn voor BYANNELIES worden aangesproken en beoordeeld op integer, solide en klantgericht gedrag. De beloning van de medewerkers wordt op basis van deze beoordeling vastgesteld.

7. BEËINDIGING VAN DE RELATIE

Je hebt het recht de relatie met BYANNELIES te beëindigen op het door jou gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er financiële producten via BYANNELIES zijn gesloten, kan je de betreffende maatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen aan een andere adviseur van je keuze. Ook kan ik het initiatief nemen om de relatie met jou te beëindigen. Ook in dat geval kan je de maatschappij verzoeken de bij mij lopende financiële producten over te boeken naar een andere adviseur.

8. KLACHTENREGELING

Ik doe er alles aan om je zo goed en zorgvuldig mogelijk van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen ben ik verzekerd via mijn beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Klachten over mijn dienstverlening neem ik serieus en los ik graag in goed overleg met jou op. Neem dus altijd eerst contact met mij op om tot een oplossing te komen. Mocht dat niet tot je tevredenheid lukken, dan heb je de mogelijkheid om binnen 3 maanden je klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). BYANNELIES is ingeschreven bij het Kifid onder nummer 300.015943.

Informatie over het Klachteninstituut kan je vinden op de website www.kifid.nl. Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:
Kifid
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG

9. WAT KAN IK NOG MEER VOOR JE DOEN?

Ik hoop dat deze dienstenwijzer je voldoende inzicht en vertrouwen geeft in de dienstverlening van By Annelies. Ik kan in deze dienstenwijzer niet tot in detail benoemen wat ik allemaal doe. Dus heb je vragen, aarzel dan niet om een verdere toelichting te vragen.

Dank je wel,
Namens BYANNELIES



by
an
ne
lies