

Dienstverleningsdocument

Met dit Dienstverleningsdocument (dvd) maken wij u wegwijs bij Cipres Advies. Naast algemene informatie over ons kantoor vindt u hier informatie over onze dienstverlening, de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening, onze klachtenregeling en over andere aspecten.

Wie zijn wij?

Cipres Advies v.o.f. handelend onder de namen:

- Cipres Advies Verzekeringen
- Cipres Advies Financieel Raadgevers
-

Bezoekadressen

- Hogeweg 211 a te Amersfoort
- Lekstraat 5 te Amersfoort

Correspondentieadres

Postbus 901
3800 AX AMERSFOORT

Cipres Advies v.o.f. adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen, hypotheek, pensioenen en andere financiële diensten. Zowel aan particulieren en ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterk persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant. Met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt.

Bereikbaarheid en openingstijden

Telefoon : 033 – 470 25 93
Fax : 033 – 470 25 95
Internet : www.cipresadvies.nl
E-mail : info@cipresadvies.nl

Openingstijden

Maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 17:00 uur volgens afspraak (ook buiten de reguliere openingstijden). In geval van nood kunt u inspreken op onze voicemail. Wij nemen dan zo spoedig mogelijk contact op.

Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Cipres Advies v.o.f. heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen ten aanzien van de volgende financiële diensten en/of producten:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypothecair krediet
- Betaalrekeningen
- Elektronisch geld
- Spaarrekeningen
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)
- Consumptief krediet

Onze dienstverlening is onderverdeeld in een vijftal adviesgebieden. Deze worden hieronder toegelicht.

Verzekering & Geld

Binnen het adviesgebied *Verzekering & Geld* worden al uw verzekerings- en bankzaken goed en voordelig geregeld. Met de persoonlijke aandacht van uw eigen adviseur.

Hypotheek

Binnen het adviesgebied *Hypotheek* bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) op het gebied van de financiering van uw eigen woning.

Pensioen & Inkomen

Binnen het adviesgebied *Pensioen & Inkomen* bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) op het gebied van oudedags- en andere inkomensvoorzieningen, zoals voorzieningen bij arbeidsongeschiktheid en overlijden.

Vermogen

Binnen het adviesgebied *Vermogen* bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) op het gebied van vermogensopbouw, niet zijnde de vermogensopbouw in het kader van de opbouw van een oudedagsreserve of een aflossingskapitaal.

Lenen

Binnen het adviesgebied *Lenen* bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) op het gebied van lenen voor consumptieve doeleinden.

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 ziet onze dienstverlening als volgt uit:

- **Informerer:** Wij bespreken met u ons Dienstverleningsdocument en onze werkwijze.
- **Inventarisatie:** Wij inventariseren uw wensen en mogelijkheden en brengen uw financiële situatie in kaart.
- **Advies:** Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs u 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.

- **Bemiddeling:** Wij verzorgen de contacten tussen u als klant en de financiële instelling waarbij u overweegt een financieel product te kopen.
- **Nazorg:** Wij begeleiden u na aanschaf van het gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij u bij wanneer u veranderingen wilt aanbrengen in dit product.

Hoe komen wij tot een advies?

Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigen- domsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders veel verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen. Wanneer wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen. Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dit geval melden wij u dit altijd vooraf.

Kosten van advies en bemiddeling

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Afhankelijk van de diensten en/of producten die u afneemt kennen wij twee beloningsmodellen:

- provisie en
- vaste tarieven.

Provisie

Voor de volgende adviesgebieden werken wij op provisiebasis:

- Verzekering & Geld
- Lenen

Van de aanbieders waar wij uw financiële producten (verzekeringen, betaal- en spaarrekeningen en consumptieve kredieten) onderbrengen ontvangen wij provisie. De provisie is onderdeel van de prijs van het Cipres Advies v.o.f.

betreffende financiële product (verzekeringspremie, kosten betaalrekening) of de rentevergoeding van het betreffende financiële product (bij spaarrekening). Wij brengen geen aanvullende kosten in rekening. In geval van bemiddeling in consumptief krediet, mogen wij uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening. Als u de rente hebt betaald, dan hebt ook betaald voor onze dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

Vast tarief

Voor de volgende adviesgebieden werken wij met vaste tarieven:

- Hypotheek
- Pensioen & Inkomen
- Vermogen

De hoogte het uiteindelijk tarief is afhankelijk van de exacte inhoud van het dienstenpakket dat u van ons afneemt. De hoogte van het tarief is dus niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. In het geval dat u via onze bemiddeling een of meerdere financiële producten afsluit, ontvangen wij daarvoor in principe geen provisie van de bank of de verzekeraar. Deze werkwijze garandeert een zeer onafhankelijke en objectieve benadering. Wij worden immers niet beloofd door een financiële instelling.

Tarieven complexe producten en hypotheke

Binnen de adviesgebieden *Hypothek*, *Pensioen & Inkomen* en *Vermogen* adviseren wij over en bemiddelen wij in complexe producten en hypotheke. Hieronder vallen levensverzekeringen, hypotheke, producten voor fiscaal banksparen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen). In geval van advisering over en bemiddeling in complexe producten en hypotheke, zijn wij verplicht u voorafgaand aan de advisering en/of bemiddeling te informeren over de dienstverlening die wij aanbieden alsmede de beloning die wij ontvangen voor deze dienstverlening. Verderop in dit Dienstverleningsdocument treft u een tarievenoverzicht aan.

Wij vragen ook iets van u

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben vragen wij u ons, afhankelijk van actualiteiten, regelmatig te informeren. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken wanneer alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben. Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent maken op een bepaald risico omdat wij dachten dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden. Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen. In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

Uw privacy

Uit hoofde van onze dienstverlening beschikt Cipres Advies over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk (geautomatiseerd) dossier. De (persoons)gegevens worden gebruikt ten behoeve van onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie.

Aansprakelijkheid

Cipres Advies v.o.f. is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Cipres Advies is beperkt tot het bedrag waarop de afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

Als u een klacht hebt

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt. Eerst de klacht kenbaar maken aan ons. Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 72 uur zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen vervolgens alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

Daarna eventueel naar het klachteninstituut. Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon : 0900 – 355 22 48
E-mail : info@kifid.nl
Internet : www.kifid.nl

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Stichting Erkend Hypotheekadviseur
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Cipres Advies v.o.f. is bij de AFM geregistreerd onder het nummer 12020588. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer: 0900 – 540 05 40.

Stichting Erkend Hypotheekadviseurs

Onze adviseur, de heer M.P. Hagelen is als Erkend Hypotheekadviseur ingeschreven bij de Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH) onder nummer 3538. Een hypotheekadviseur

wordt door de SEH pas erkend als kennis en ervaring zijn aangetoond. Als Erkend Hypotheekadviseur hebben wij de Beroepscode van de SEH ondertekend.
Kijk op: www.erkendhypotheekadviseur.nl voor meer informatie.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Cipres Advies v.o.f. is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300014167
Kijk op: www.kifid.nl voor meer informatie.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder het dossiernummers 50183222.

Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit Dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Hebt u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst. Op **www.cipresadvies.nl** vindt u telkens de meest actuele versie van ons Dienstverleningsdocument.

Tarieven complexe producten

Binnen onze adviesgebieden Financieel Inzicht & Advies, *Hypotheek*, *Pensioen & Inkomen* en *Vermogen* werken wij met rechtstreekse vergoeding voor onze dienstverlening. Wij informeren u graag over dit beloningsmodel alsmede onze tarieven.

Complexe producten

Vanaf 1 juli 2009 zijn financieel dienstverleners wettelijk verplicht om in geval van advisering over en bemiddeling in complexe producten en hypotheek u in algemene zin te informeren over de dienstverlening die wij aanbieden alsmede de beloning die wij ontvangen voor deze dienstverlening.

Onder complexe producten en hypotheek vallen de volgende financiële producten:

- Levensverzekeringen (1)
- Hypotheek
- Producten voor fiscaal banksparen
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)

In ons Dienstverleningsdocument is uitgebreide informatie opgenomen over onze dienstverlening en onze werkwijze. U vindt ons Dienstverleningsdocument op www.cipresadvies.nl.

In dit tarievenoverzicht wordt nader ingegaan op het beloningsmodel dat wij hanteren en de hoogte van onze tarieven.

(1 Met uitzondering van kapitaalverzekeringen bij overlijden zonder beleggingselement (bijvoorbeeld uitvaartverzekeringen en overlijdensrisicoverzekeringen).

Dienstverlening

Advisering over complexe producten en hypotheek en de bemiddeling hierin vindt plaats binnen de volgende adviesgebieden:

Hypotheek.

Advies en bemiddeling op het gebied van de financiering van de eigen woning.

Pensioen & Inkomen.

Advies en bemiddeling op het gebied van oudedagsvoorzieningen en andere inkomensvoorzieningen, zoals voorzieningen bij arbeidsongeschiktheid en overlijden.

Vermogen.

Advies en bemiddeling op het gebied van vermogensopbouw, niet zijnde de vermogensopbouw in het kader van de opbouw van een oudedagsreserve of een aflossingskapitaal.

Rechtstreekse vergoeding

Voor bovengenoemde adviesgebieden werken wij met rechtstreekse vergoeding. De hoogte het uiteindelijke tarief is afhankelijk van de exacte inhoud van het dienstenpakket dat u van ons afneemt. In het geval dat u via onze bemiddeling een complex product en/of een hypotheek afsluit, ontvangen wij daarvoor in principe geen provisie van de financiële instelling. Deze werkwijze garandeert een zeer onafhankelijke en objectieve benadering. Wij worden immers niet beloond door een financiële instelling. Er geldt een uitzondering op deze regel voor enkele bancaire producten.

Indien wij vooraf niet goed kunnen inschatten hoeveel werk met een bepaalde opdracht gemoeid is, kunnen wij deze diensten verrichten op declaratiebasis. U betaalt ons dan rechtstreeks

voor onze dienstverlening op basis van het aantal uren dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief.

Opdrachtbevestiging

Indien u gebruik wenst te maken van onze dienstverlening, worden de gemaakte afspraken ten aanzien van onze dienstverlening en de vergoeding vastgelegd in een opdrachtbevestiging. U weet vooraf dus exact waaraan u toe bent.

Tarievenoverzicht

Op blad 2 zijn de tarieven voor onze dienstverlening vermeld. Er is telkens een minimum- en maximumtarief vermeld. Afhankelijk van de exacte inhoud van de dienstverlening, zal het definitieve tarief tussen het minimum- en maximumtarief liggen. Ook zijn onze uurtarieven vermeld.

BTW

De genoemde tarieven zijn vrij van BTW voor zover de dienstverlening leidt tot de totstandkoming van een of meerdere financiële producten (bemiddeling). Indien dit niet het geval is, brengen wij BTW in rekening over onze advieskosten.

Provisie bancaire producten

In geval van bemiddeling bij de totstandkoming van de onderstaande bancaire producten, ontvangen wij naast het vaste tarief provisie van de aanbieder:

- Lijfrente spaarrekening (banksparen)
- Lijfrente beleggingsrecht (banksparen)
- Beleggingsrekening

Op blad 2 is de hoogte van de provisie voor deze bancaire producten vermeld. Er is een minimum- en maximumpercentage vermeld. Afhankelijk van de uiteindelijke keuze voor een product, zal het definitieve percentage tussen het minimum- en maximumpercentage liggen.

Provisietransparantie

Tijdens het adviestraject informeren wij u per af te sluiten financieel product over de aard en de exacte hoogte van de eventuele provisiebeloning conform de wettelijke bepalingen.

Vragen?

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

Tarievenoverzicht adviesgebieden Financieel Inzicht & Advies, Hypotheek, Pensioen & Inkomen en Vermogen (per 1 januari 2011)

Tarieven Financieel Inzicht & Advies (zonder bemiddelen)

- Financieel Inzicht (inventarisatie huidige financiële situatie) € 450 – € 750 (1)
- Persoonlijk Financieel Advies (integrale benadering) € 1.500 – € 2.000 (1)

Tarieven Hypotheek

- Advies en bemiddeling in geval van aankoop eigen woning minimum € 2.000 – maximum € 3.000
- Advies en bemiddeling in geval van herfinanciering bestaande hypotheek (vervolg hypotheek/oversluiting) minimum € 1.500 – maximum € 2.500
- Advies en bemiddeling in geval van hypotheekconversie (aanpassen hypotheek) minimum € 750 maximum € 2.000
- Periodiek onderhoud hypotheek € 60 (2)

Tarieven Pensioen & Inkomen

- Advies en bemiddeling inzake oudedags- en nabestaandenvoorziening minimum € 750 maximum € 1.250
- Advies en bemiddeling inzake oudedags- en nabestaandenvoorziening IB-ondernemer/dga € 995 € 3.495
- Conversie lijfrenteverzekering of lijfrente spaarrekening (fiscaal banksparen) € 500 - € 1.250
- Periodiek onderhoud oudedags- en/of

- nabestaandenvoorziening2 € 120
- Advies en bemiddeling inzake aanwending lijfrente- of pensioenkapitaal € 500 - € 1.250
- Advies en bemiddeling inzake aanwending ontslagvergoeding € 750 - € 1.250
- Advies en bemiddeling inzake arbeidsongeschiktheidsvoorziening particulier € 495 € 1.250
- Advies en bemiddeling inzake arbeidsongeschiktheidsvoorziening IB-ondernemer/dga € 750 - € 1.500
- Periodiek onderhoud arbeidsongeschiktheidsvoorziening IB-ondernemer/dga (2 € 120)

Tarieven vermogen

- Advies en bemiddeling in geval van vermogensopbouw € 500 - € 1.250
- Periodiek Onderhoud Vermogensopbouw (2 € 120 € 240)

Provisie bancaire producten

- Lijfrente spaarrekening (banksparen); provisie is een percentage van uitstaande saldo (op jaarbasis) 0,20% tot 0,30%
- Lijfrente beleggingsrecht (banksparen); provisie is een percentage van uitstaande saldo (op jaarbasis) 0,20% tot 0,30%
- Beleggingsfondsen; provisie is een percentage van elk gestort bedrag 0,20% tot 0,50% en een percentage van uitstaande saldo (op jaarbasis) 0,20% tot 0,50%

Categorie	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
	<i>Informeren</i>	<i>Inventariseren en analyseren</i>	<i>Adviseren</i>	<i>Bemiddelen</i>	<i>Nazorg en beheren</i>
Financieel Inzicht	1 - 2	1 - 5	N.V.T.	N.V.T.	In overleg
Persoonlijk Financieel Advies	1 - 2	1 - 5	1 - 5	N.V.T.	In overleg
Hypotheken	1 - 2	1 - 5	2 - 5	3 - 6	0,5
Pensioen & Inkomen	1 - 2	1 - 5	2 - 5	1 - 3	0,5
Vermogen	1 - 2	1 - 5	3 - 5	1 - 3	0,5

Tarieven vergoeding per uur

- Financieel adviseur € 100 (3)
- Assurantie adviseur € 100 (3)
- Administratief € 60 (3)

(1 Er is GEEN sprake van bemiddeling; het genoemde tarief is exclusief 19% BTW.

(2 Er is sprake van een onderhoudscontract; het genoemde tarief geldt op jaarbasis en is exclusief 19% BTW.

(3 Indien er GEEN sprake is van bemiddeling is het genoemde tarief exclusief 19% BTW.