

# DIENSTENWIJZER



Tilburgs & Bassant B.V.

Kroonpark 10

6831 GV ARNHEM

telefoonnummer : 026-3271245

faxnummer : 026-3271697

e-mail : [info@tilburgs-bassant.nl](mailto:info@tilburgs-bassant.nl)

website : [www.tilburgs-bassant.nl](http://www.tilburgs-bassant.nl)

Wij zijn op werkdagen maandag tot en met donderdag geopend van 8.30 uur tot en met 17.30 uur en op vrijdag van 8.30 uur tot en met 17.00 uur.

Geachte cliënt,

De verzekeringsbedrijfstak hecht aan een goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarnaast eist de Wet financieel toezicht (Wft) dat consumenten voorafgaand aan het totstandkomen van een overeenkomst een inzicht krijgen in de aard van de dienstverlening die de financiële dienstverlener hun biedt. Tilburgs & Bassant B.V. tracht in haar voorlichting dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van de Wft. De complete tekst van de Wft kunt u vinden op de website van de AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)). Ons kantoor is geregistreerd bij de AFM onder nummer 12018178.

## Wie zijn wij?

Wij zijn financiële planners en adviseurs op het gebied van hypotheek, vermogensvorming, pensioenen en verzekeringen. Onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken heeft. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd moeten worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen de verzekeringsmaatschappijen en financiële instellingen waarbij u de verzekeringen en diensten onderbrengt.

## Onze diensten

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

**Financiële planning.** Dit houdt in dat wij u inzage geven in uw financiële situatie, nu en in de toekomst. In de mate waarin u dat wenselijk acht, kunnen wij u vervolgens adviseren over financiële producten om uw inkomsten veilig te stellen, dan wel te doen toenemen.

**Hypotheek:** Onze doelstelling hierbij is ervoor te zorgen dat de financiering voor de aankoop van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden.

**Vermogensplanning:** Wij treden hierbij op als intermediair tussen u en de met ons samenwerkende onafhankelijke vermogensbeheerders, welke naar aanleiding van uw risicoprofiel uw vermogen beheren.

**Levensverzekeringen:** Hierbij gaat het om verzekeringen waarmee u spaart voor een aanvullend pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een schuld of andere toekomstige zaken. Voorbeelden hiervan zijn: koopsompolis, studieverzekering, een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.

**Verzekeringen die een (vaste) som geld uitkeren** als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.

**Schadeverzekeringen:** Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt in het geval dat u bijvoorbeeld ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken, werkeloos wordt etc.. U kunt hierbij denken aan arbeidsongeschiktheids en/of werkloosheidsverzekeringen.

Uit hoofde van ons werk, beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

## Wat verwachten wij van u?

1. U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook een aantal dingen van u. In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.
3. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.

4. Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.
5. Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.
6. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

### **De premie**

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd. Deze kan bestaan uit een premie-incasso door ons kantoor of een premie-incasso door de verzekeraar.

Afspraken rondom premiebetaling:

1. Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaald. Indien u de premie niet tijdig betaald kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.
2. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.
3. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappijen hierover verzorgen.

### **Onze relatie met verzekeraars banken en financiële instellingen**

Wij zijn een onafhankelijk adviesorgaan. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u een product van verschillende verzekeringsmaatschappijen, banken en financiële instellingen te adviseren. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

### **Hoe worden wij beloond?**

#### **Hypotheken**

- Wij bedingen commissies van banken en verzekeraars òf
- U betaalt een vast uurtarief, gerelateerd aan onze tijdsbesteding, minimum € 750,00 excl. BTW òf
- U betaalt ons een vaste fee. De hoogte wordt apart met u besproken en vastgelegd

De hoogte van de commissie die de banken ons betalen voor onze werkzaamheden is afhankelijk van de gekozen oplossing en bedraagt tussen de 0,75% to 2,0% van de hypotheeksom

In het geval dat u kiest voor betaling middels commissies van banken en verzekeraars geldt meestal een terugverdienperiode van minimaal 5 jaar. Als u lopende overeenkomsten voortijdig wenst te beëindigen, dan moet ook, naar rato, de door ons ontvangen vergoeding worden terugbetaald. In dat geval zullen wij deze terugboeking bij u declareren als advieskosten.

Als indicatie van een reëel aantal uren dat wij voor de advisering en het gehele traject tot en met passeren bij de notaris nodig hebben moet u rekenen op ca. 30 tot 40 uur.

Indien u kiest voor het betalen van onze tijdsbesteding worden de door ons ontvangen commissies in mindering gebracht tot maximaal het aan u in rekening gebrachte bedrag.

Indien u ons opdracht heeft gegeven en na het uitbrengen van ons advies, c.q. 2e gesprek ziet u alsnog af van onze dienstverlening, dan brengen wij u een vaste fee in rekening van € 750,00 excl. BTW.

#### **Verzekeringen**

Hiervoor bent u ons geen kosten verschuldigd, wij ontvangen de hiervoor in de branche geldende provisie van de aanbieders/verzekeraars.

#### **Beleggingen**

Hiervoor ontvangen wij de gebruikelijke commissie van de aanbieders/vermogensbeheerder.

Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u hebben overlegd. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn.

op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.

Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten.

Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

### **Onze kwaliteit**

Wij stellen aan onszelf hoge kwaliteitsnormen. Deze normen gelden zowel voor advies, de wijze van adviseren, de bemiddeling en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.

Binnen ons kantoor zijn alle adviseurs op persoonlijke titel gekwalificeerd als gecertificeerd Financieel Planner, Erkend Hypothecair Planner en/of Erkend Hypotheekadviseur. De adviseurs zijn aangesloten bij:

- Federatie Financieel Planners
- Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs
- Nederlandse Vereniging van Hypothecaire Planners

Deze organisaties stellen aan hun leden hoge kwaliteitsnormen. Deze normen gelden zowel voor het advies, de wijze van adviseren en de wijze waarop de vakkennis van de medewerkers op peil wordt gehouden.

Onze adviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

### **Beëindiging relatie**

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

### **Klachten**

Als u een klacht heeft over ons, onze werkwijze in het algemeen of over onze informatieverschaffing, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Wij zullen er alles aan doen om samen met u tot een oplossing van het geschil te komen. Onze interne klachtenprocedure kunt u opvragen.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht bij één van de volgende instanties terecht:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)  
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag  
telefoon 0900-3552248, e-mail [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)  
website: [www.KIFID.nl](http://www.KIFID.nl).

Inzake hypotheek bij;

Geschillencommissie beroepscode erkend hypotheekadviseur  
Postbus 1321, 1000 BH Amsterdam  
telefoon 020-4289573, fax 020-4289574  
e-mail [bureau@seh.nl](mailto:bureau@seh.nl), website: <http://www.erkendhypotheekadviseur.nl>.

Stichting Certificering FFT  
Postbus 12, 3740 AA BAARN  
Telefoon: 035-5427507, e-mail: [info@ffp.nl](mailto:info@ffp.nl), [www.FFP.nl](http://www.FFP.nl)

Nederlandse Vereniging van Hypothecaire Planners  
Postbus 206, 3870 CE HOEVELAKEN  
Tel: 033-2542012, e-mail: [info@hypothecaireplanner.nl](mailto:info@hypothecaireplanner.nl), [www.hypothecairplanner.nl](http://www.hypothecairplanner.nl)

U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

Arnhem, juni 2009