



Informatie over de aard en reikwijdte van uw dienstverlening

Productsoort

Onze adviseurs bieden u diensten op het gebied van:

1. hypotheke
2. levensverzekeringen
3. schadeverzekeringen
4. pensioenen
5. sparen & betalen
6. consumptief krediet
7. financiële planning

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.

Fases van onze dienstverlening

	Afspraakbevestiging		Algemene voorwaarden *						
			Opdracht bevestiging *	Advies rapport				Factuur *	
Fase	Start contact	Inventarisatie	Analyse en opstellen advies	Presentatie/motivatie advies	Offertes aanvragen	Bespreken en tekenen offertes	Nazorg en Controle	Relatie in beheer nemen	
	Dienstverleningsdocument		Klantenprofiel						
			Beleggingsprofiel						

* indien van toepassing

Aantal aanbieders

Wij zijn een onafhankelijke tussenpersoon. Dat houdt in dat wij niet gebonden zijn aan één maatschappij. In ons advies betrekken wij een groot aantal door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen. Wij bieden u de keuze uit verschillende producten van diverse aanbieders, te weten:

- **Hypotheken:** ASR, ABN-AMRO, Nationale Nederlanden, Aegon, SNS bank, Reaal, ING, Florius, Direktbank, Delta Lloyd,
- **levensverzekeringen:** ASR, ABN-AMRO, Nationale Nederlanden, Aegon, Reaal, ING, Florius, Direktbank, Delta Lloyd, Onderlinge 's Gravenhage, Klaverblad, Cardif, Generali
- **schadeverzekeringen:** ASR, Nationale Nederlanden, Aegon, Reaal, Avero, Klaverblad, ARAG, Cardif, Erasmus, Europeesche, Generali, London, OOM, Railto, Turien & Co, Unigarant, Allianz, Amersfoortse
- **pensioenen:** ASR, Nationale Nederlanden, Aegon, Generali, Onderlinge 's Gravenhage, Avero, Reaal, Amersfoortse
- **sparen & betalen:** ASR, ABN-AMRO, Nationale Nederlanden, Aegon, Reaal, ING, Florius, Direktbank, Delta Lloyd, Onderlinge 's Gravenhage, Generali, Argenta
- **consumptief krediet:** Interbank, Defam, Nederlandse Voorschotbank

Daarnaast kunnen wij bemiddelen in producten van niet hierboven genoemde maatschappijen, feitelijk de bijna volledige financiële markt in Nederland. Deze brengen wij onder bij het DAK (Dienstverlening Assurantie Kantoren) in De Meern. Het DAK is een tussenpersoon waar wij producten kunnen onderbrengen van maatschappijen waarmee wij geen samenwerkingsovereenkomst hebben afgesloten.

Informatie over de wijze en hoogte van beloning.

Als kantoor maken wij kosten. Onze inkomsten kunnen bestaan uit een vergoeding van de kosten die wij van financiële instellingen ontvangen waar u met onze begeleiding een financieel product aanschaft. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'provisie'. De financiële instelling zal deze kosten bijna altijd verwerken in de prijs van het financiële product.

Het is ook mogelijk dat wij met u afspreken dat u onze kosten rechtstreeks betaalt. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'declaratie'. In de meeste gevallen zal het tot gevolg hebben dat de prijs van het financiële product dat u aanschaft lager wordt. Bijvoorbeeld doordat de premie of rente lager wordt. Ook combinaties van deze vergoedingen zijn binnen ons kantoor mogelijk.

Aan het begin van onze werkzaamheden zullen wij u, indien u dat wenst, adviseren welk beloningssysteem voor uw situatie passend is.

U ziet exact wat onze kosten zijn

Of wij nu door de financiële instelling beloond worden of door u rechtstreeks, in beide gevallen ziet u exact wat onze beloning is voordat u definitief besluit een financieel product via onze bemiddeling aan te schaffen. Dit inzicht kunnen wij echter pas geven wanneer wij exact weten welk product u uiteindelijk gaat aanschaffen. Op dit moment kunnen wij u wel 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 uitsluitend via aanbieder	Vergoeding uitsluitend via cliënt
hypotheek	adviesing bemiddeling nazorg	10 aanbieders	minimaal 10 uren maximaal 40 uren	minimaal € 1.500 maximaal € 6.000	minimaal € 1.500 maximaal € 6.000
hypotheek ondernemer	adviesing bemiddeling nazorg	10 aanbieders	minimaal 15 uren maximaal 50 uren	minimaal € 2.500 maximaal € 8.000	minimaal € 2.500 maximaal € 8.000
Oudedagsvoorziening particulier	adviesing bemiddeling nazorg	10 aanbieders	minimaal 5 uren maximaal 25 uren	minimaal € 750 maximaal € 3.500	minimaal € 750 maximaal € 3.500
Oudedagsvoorziening ondernemer	adviesing bemiddeling nazorg	10 aanbieders	minimaal 10 uren maximaal 30 uren	minimaal € 1.500 maximaal € 5.000	minimaal € 1.500 maximaal € 5.000

fiscaal gefaciliteerde bankspaarproducten	advisering bemiddeling nazorg	5 aanbieders	minimaal 5 uren maximaal 25 uren	minimaal € 750 maximaal € 3.500	minimaal € 750 maximaal € 3.500
overige complexe financiële producten	advisering bemiddeling nazorg	10 aanbieders	minimaal 1 < uur maximaal 25	minimaal € 750 maximaal € 3.500	minimaal € 750 maximaal € 3.500

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 wij al onze kosten vergoed krijgen via de aanbieder waar het product afgesloten wordt. Deze kosten vormen dan een onderdeel van de premie of de rente die u gespreid over de hele duur van de overeenkomst aan de aanbieder betaalt.

In de zesde kolom treft u de gemiddelde vergoeding van onze kosten aan indien wij al onze kosten rechtstreeks aan u in rekening zouden brengen.

Afwijkingen van het gemiddelde

Zoals aangegeven geeft de tabel zoals hierboven weergegeven een gemiddeld beeld van onze werkzaamheden. 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.

Vragen?

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

Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen open van 09:00 uur tot 17:30 uur.
Bezoekadres : Gelredome, Batavierenweg 25, 6841 HN Arnhem
Postadres : Postbus 4077, 6803 EB Arnhem
Telefoon : 026-4453002
Fax : 026-4452864
KvK-nummer : 09102711
AFM nummer : 12003813
E-mail : info@vonk-advies.nl
Internetadres : www.vonk-advies.nl

Lidmaatschappen

Stichting Erkend Hypotheekadviseurs
Nederlandse Vereniging van Hypothecaire Planners

Klachtenregeling

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op.
Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen.
Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website www.kifid.nl.
Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:
Kifid
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG