

Het Consult

Dienstenwijzer Diligentia Financieel Consult



Handelend onder AFM-vergunningsnummer 12016626 van
Lifetime.nu

INHOUDSOPGAVE

1.	DILIGENTIA FINANCIEEL CONSULT	3
1.1	Bedrijfsnaam	3
1.2	Betekenis van ons logo	3
1.3	Contactgegevens	4
2.	MISSIE EN VISIE	5
2.1	Missie	5
2.2	Visie	5
2.3	EHBO	5
2.4	Schenken aan goede doelen	5
3.	WERKWIJZE	6
3.1	Onafhankelijk	6
3.2	Wat wij van u vragen	6
3.3	Privacy	7
3.4	Beëindiging relatie	7
4.	DIENSTEN EN PRODUCTEN	8
4.1	Diligentia Zorgplan	8
4.2	Diligentia Nazorg Abonnement	9
4.3	Hypotheken	9
4.4	Levensverzekeringen	10
4.5	Uitvaartverzekeringen	10
4.6	Pensioenen	10
4.7	Sparen en beleggen	11
4.8	Schadeverzekeringen	11
4.9	Consumptief Krediet	11
4.10	Second opinion	11
4.11	Ordenen financiële administratie	11
5.	VERGOEDINGEN EN TARIEVEN	13
5.1	Tarieven	13
5.2	Btw	16
5.3	Reiskosten	16
5.4	Annulering	16
6.	KWALITEIT DOOR WET OP HET FINANCIEEL TOEZICHT	17
6.1	Wet ter voorkoming Witwassen en Financieren van Terrorisme (WWFT)	17
6.2	Klachtenprocedure	18
6.3	Registratie en vergunning	18

U overweegt uw financiële zaken toe te vertrouwen aan Diligentia Financieel Consult (hierna te noemen: DFC), of u bent misschien al klant bij ons. Dit is een goede en verstandige keus, omdat u er zeker van kunt zijn dat uw financiële zaken bij ons in vertrouwde en deskundige handen zijn. Graag lichten wij toe waar wij voor staan in onze dienstverlening.

1. DILIGENTIA FINANCIËEL CONSULT

DFC is een christelijk onafhankelijk financieel advieskantoor en intermediair. Bedrijfsvoering wordt verricht onder de deskundigheidsverantwoordelijkheid van Lifetime.nu, onderdeel van Qualiora Groep, met WFT-/AFM-vergunningsnummer 12016626.

1.1 Bedrijfsnaam

Achter de bedrijfsnaam **Diligentia Financieel Consult** schuilt een gedachte die wij graag met u delen:

Diligentia is een Latijns woord en kent verschillende betekenissen: zorgvuldig, nauwkeurig, behoedzaam, dienstvaardig, opmerkzaam. Daarnaast heeft het de notie van: zorg voor vermogen en huishouding. Deze kernwoorden geven exact weer waar DFC voor staat. Vanuit deze kernwoorden willen wij graag voor uw vermogen en financiële huishouding zorgen. Wij willen u helpen dit te doen door *EHBO* toe te passen, wat staat voor: *‘Een Helpende hand Bij Ontzorgen’*, en u de mogelijkheid te bieden terug te komen voor consulten. Het is onze wens dat u uw leven, op financieel gebied, zonder zorgen kunt leven, omdat u uw financiële zaken in vertrouwde en deskundige handen hebt gelegd.

Financieel staat voor het feit dat alle te bespreken scenario's een groot effect hebben op uw vermogen en financiële huishouding. Bij scenario's kunt u denken aan uw huidige financiële situatie, uw hypotheek, uw toekomstige pensionering, consequentie bij overlijden van u of uw partner, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid. Veel van deze scenario's hebben invloed op elkaar. Ze staan niet los van elkaar, dus wij bieden u financiële ontzorging waarbij wij al deze scenario's integraal bekijken.

Consult is een tijd-/plaatsafpraak of een raadpleging. Beide betekenissen zijn binnen DFC van toepassing. Wij willen graag met u een afspraak maken op een tijdstip en locatie die voor u het beste past. Tijdens dit consult kunnen wij u breed en integraal adviseren over financiële oplossingen en producten en bemiddelen wij bij het afsluiten ervan.

1.2 Betekenis van ons logo

Ons logo bestaat uit 2 blauwe strepen die staan voor twee partijen mensen: u en wij. De twee blauwe strepen vormen samen het ichtus-teken (= vis), ichtus staat voor de Griekse beginletters van Jezus Christus, Gods Zoon, Redder. Dit symboliseert de verbondenheid tussen mensen onderling en tussen mensen en God de Vader en met zijn Zoon Jezus Christus. (1 Joh. 1 : 3b) De rode streep geeft aan dat wij ons werk in afhankelijkheid en liefde van God de Vader mogen doen.

Aan de kleurstelling van ons logo ligt de volgende betekenis ten grondslag:

blauw	staat voor eerlijkheid en trouw
rood	staat voor passie en liefde (die God ons geeft en leert)
donkerblauw	staat voor vertrouwen, zekerheid, rust en conformiteit

1.3 Contactgegevens

Persoonlijk contact hebben wij hoog in het vaandel. Aarzelt u daarom niet om contact met ons op te nemen. Voor afspraken en vragen kunt u bellen met DFC, of een e-mail sturen.

Als u schademelding wilt doen of een mutatie door wilt geven, verzoeken wij u te bellen met het servicenummer.

T (0517) 201004 (ook GSM)
T (040) 8481934 (servicenummer)
F (084) 8748853

info@diligentiafinancieelconsult.nl
www.diligentiafinancieelconsult.nl

Postadres: Diligentia Financieel Consult
Jan Reitsmastraat 30
8802 TM FRANEKER

Bezoekadres: Morra 2, 9204 KH DRACHTEN

AFM-vergunningsnummer: 12016626
KvK-nummer: 60649453
IBAN: NL78RABO0181651327
Btw-nummer: 1363.64.858.B.01

2. MISSIE EN VISIE

2.1 Missie

Wij richten ons op uw belang, op wat goed en opbouwend voor u is. (Rom. 15 : 2)

2.2 Visie

Wij bieden u een helpende hand, want uw financiële zorg is onze zorg. Nu en in de toekomst.

2.3 EHBO

Om onze missie te kunnen volbrengen, passen wij het EHBO-principe toe. Dit staat voor:

‘Een Helpende hand Bij Ontzorgen’.

Tegelijkertijd plaatsen wij onze werkwijze geheel binnen EHBO-waarden zoals de Bijbel die ons leert:

- **Eerlijk:** “Laat alle dingen eerlijk en met orde geschieden.” (1 Kor. 14 : 40)
- **Hulpvaardig:** “En houd de liefdadigheid en de onderlinge solidariteit in ere.” (Hebr. 13 : 16a)
- **Belangstellend:** “Wees goed voor elkaar en vol medeleven.” (Efez. 4 : 32a)
- **Opbouwend:** “Laten we daarom streven naar wat de vrede bevordert en naar wat opbouwend is voor elkaar.” (Rom. 14 : 19)

2.4 Schenken aan goede doelen

Onze werkwijze is gebaseerd op het Diligentia Zorgplan. Indirect werkt uw zorgplan ook mee aan het belang van de ander, omdat het ons streven is jaarlijks een deel van onze winst te schenken aan goed doel. Wij zullen u hiervan op de hoogte houden via de rubriek ‘Diligentia Actueel’ op onze website.

3. WERKWIJZE

DFC kan u breed en integraal adviseren over financiële oplossingen en producten, wij bemiddelen bij het afsluiten ervan en u kunt bij ons terecht voor consulten. U kunt bij dit alles denken aan:

- hypotheeken
- pensioenen
- uitvaart- en levensverzekeringen
- sparen en beleggen
- schadeverzekeringen
- financiële (toekomst)planning
- belastingaangifte
- ordenen financiële administratie
- second opinion

3.1 Onafhankelijk

Wij hebben geen enkele contractuele verplichting met banken, geldverstrekkers en/of verzekeringsmaatschappijen. Geen enkele bank, verzekeringsmaatschappij of andere aanbieder van financiële producten heeft een aandeel in ons bedrijf. Er zijn geen verborgen provisies waardoor wij u liever het ene, dan het andere advies zouden geven. Diligentia Financieel Consult is dus geheel onafhankelijk. Het belang van u als klant staat voorop.

Daarom verplichten wij ons zelf om:

- duidelijkheid te geven over wat wij voor u doen, wat u van ons krijgt en wat u daarvoor betaalt;
- een objectieve analyse te maken van financiële instellingen waarbij gekeken wordt welke partij het best aansluit bij uw wensen en mogelijkheden;
- u een persoonlijk advies te geven passend bij uw wensen, mogelijkheden en situatie;
- u nazorg te bieden en uw vragen op het gebied van financiële producten te beantwoorden.

3.2 Wat wij van u vragen

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

- U geeft uw wensen en prioriteiten aan.
- U verstrekt juiste en volledige informatie.
- U zoekt relevante documenten bij elkaar.
- U geeft feedback op de kwaliteit van ons consult.
- U bestudeert de informatie die u van ons ontvangt.
- U stelt ons vragen als iets voor u onduidelijk is.
- U geeft aan dat u met ons aan de slag gaat.

Het laatste punt behoeft toelichting. Uiteraard zit u niet voor altijd aan ons vast en bent u vrij in uw keuze om wel of geen product af te nemen, en vrij om desgewenst niet met ons in zee te gaan. Echter, wij investeren tijd in een gedegen advies. Mocht u dan met een andere partij aan de slag gaan dan is dit voor ons een reden geen advies te geven of om uren in rekening te brengen. Als u een advies wilt ter vergelijking is dit mogelijk, maar tegen betaling. Dit is sinds enkele jaren een uniforme werkwijze in deze branche. Een eerste gesprek is overigens gratis. Als er overeengekomen is dat een dienst op basis van ons uurtarief wordt afgenomen, rekenen we de uren vanaf het moment dat de dienstverleningsovereenkomst (DVO) door beide partijen wordt getekend.

3.3 Privacy

Wij gaan zorgvuldig om met de privacy van u als onze relatie, want wij willen ons richten op uw belang. Wij gebruiken de door u verstrekte gegevens uitsluitend voor het doel waarvoor u ze ons hebt gegeven. Dit geldt zowel voor de wijze van archivering als voor het gebruik van deze gegevens voor een advies of bemiddelingstraject.

3.4 Beëindiging relatie

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van DFC gebruik kunt of wilt maken dan hebt u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen.

U kunt een andere financiële dienstverlener verzoeken om lopende verzekeringen, hypotheek of beleggingsrekeningen over te dragen naar dit andere financieel advieskantoor. De genoemde financiële producten blijven gewoon doorlopen, waardoor het **niet** nodig is om deze af te kopen, premievrij te maken of over te sluiten.

Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

4. DIENSTEN EN PRODUCTEN

Om tot een zo goed en doordacht mogelijk advies te komen, werkt DFC volgens het Diligentia Zorgplan. Met dit plan kunnen wij u EHBO bieden (zie punt 2.3) en zo willen wij onze missie ten uitvoer brengen.

In dit hoofdstuk bespreken we de diensten en producten die wij bieden. In hoofdstuk 5 vindt u bijbehorende tarieven.

4.1 Diligentia Zorgplan

Het Diligentia Zorgplan bestaat uit drie stappen:

1. *Inventarisatie wensen*
 - Wij sturen u een afspraakbevestiging.
 - Hierbij ontvangt u het dienstverleningsdocument (DVD), Het Consult (Dienstenwijzer) en onze Algemene Voorwaarden.
 - Tijdens de afspraak maken we kennis met elkaar, nemen we het dienstverleningsdocument door, zullen wij op een deskundige manier uw wensen en prioriteiten inventariseren, en tekenen we de dienstverleningsovereenkomst (DVO).
2. *Voorzieningen en inzicht*
 - Wij kijken samen met u welke financiële producten u allemaal in uw bezit hebt.
 - Te denken valt hierbij aan hypotheek (indien aanwezig), verzekeringen, spaarplannen, spaargeld en pensioenvoorzieningen.
 - Daar tegenover zetten we uw wensen om te kijken of deze met uw huidige financiële producten realiseerbaar zijn.
 - Nadat we met elkaar stap 1 en 2 hebben doorlopen schrijven wij hierover het Diligentia Zorgplan Rapport.
 - Het Diligentia Zorgplan Rapport geeft u duidelijk inzicht in de volgende scenario's: huidige financiële situatie, pensionering, overlijden, arbeidsongeschiktheid, werkloosheid en uw eventueel aanwezige hypotheek.
3. *Producten*
 - Als bekend en besproken is (naar aanleiding van het Diligentia Zorgplan Rapport) welke wensen niet matchen met al aanwezige financiële producten, gaan we kijken welk financiële product nodig is om uw wens te realiseren.
 - Verder zullen we kijken of de premies van uw huidige financiële producten nog wel juist zijn. De premies op levensverzekeringen zijn de afgelopen jaren namelijk sterk gedaald. De vraag is of u daar ook van mee hebt geprofiteerd, of dat u nog steeds teveel betaalt?
 - We zullen kijken of er financiële producten dubbel lopen die tot onnodige kosten leiden.
 - We vergelijken bij tientallen verzekeraars en banken de voorwaarden en premies. Hierdoor krijgt u de voorwaarden die het best bij u passen voor een goede prijs.

- Daarna zullen wij het juiste financiële product aanvragen en aan u doen toekomen.

4.2 Diligentia Nazorg Abonnement

Met het Diligentia Zorgplan bepalen wij met elkaar wat goed en opbouwend voor u is. Nu en in de toekomst. Daarnaast krijgt u een zo compleet mogelijk overzicht van uw financiële situatie als het gaat om de volgende scenario's: huidige financiële situatie, pensionering, overlijden, arbeidsongeschikt, werkloosheid en uw eventueel aanwezige hypotheek. Toch zouden we u bij sommige complexe zaken tekort doen als we u na een eerste consult niet meer zouden zien en u niet 'onder controle' zouden houden. We zijn dit zelfs verplicht vanuit de Wet op het Financieel Toezicht. Het is belangrijk om uw financiële situatie bij regelmaat te optimaliseren omdat uw persoonlijke situatie kan wisselen. Om er zeker van te zijn dat u altijd een beroep kunt doen op de financiële expertise van DFC, kunt u bij ons een keuze maken uit een aantal Diligentia Nazorg Abonnementen. Als dit van toepassing is, wordt u geïnformeerd tijdens een consult.

Beheer, onderhoud en nazorg

We spreken van beheer als de polis of rekening onder ons agentschap bij de maatschappij of bank en daarmee onder onze zorgplicht valt. Het onderhoud bestaat uit de administratieve aanvangskosten en tussentijdse mutatiekosten van een polis of bankrekening. Naast aanvangs- en mutatiekosten kunnen er ook tussentijdse vragen zijn die eveneens onder het onderhoud vallen. Wij zullen u altijd informeren per (nieuws)brief of e-mail over eventuele wijzigingen in de (fiscale)wetgeving die voor u belangrijk zijn. De kosten hiervan vallen onder nazorg.

Indien u kiest wordt voor een nazorgabonnement, is er geen sprake van beheers-, onderhouds- en nazorgkosten.

Indien u niet kiest voor een Diligentia Nazorg Abonnement, zullen wij voor het beheer en het onderhoud vaste kosten per financieel product rekenen als het gaat om hypotheek en andere complexe producten.

Als een vervolgadvis wenselijk is voor hypotheek en/of complexe financiële producten rekenen wij het vaste uurtarief indien er *niet* gekozen is voor een Diligentia Nazorg Abonnement. Als u een abonnement heeft, is dit afhankelijk van het abonnement dat u heeft. Sommige adviezen kunnen binnen, of buiten het abonnement vallen.

4.3 Hypotheken

Hypotheek is voor de meeste mensen een lastig onderwerp, omdat het complex is en u met veel dingen rekening dient te houden. Of het nu gaat om een het kopen van uw eerste woning of oversluiten van uw huidige hypotheek. Of u gaat verhuizen van de ene koopwoning naar de andere of u wilt verbouwen in uw woning waar u nu woont. Allemaal zaken waarbij een deskundig advies nodig is en verplicht wordt door de Wet op het Financieel Toezicht. DFC biedt u een deskundig advies door het hele traject te plaatsen

binnen de kaders van het Diligentia Zorgplan. Zo willen wij ons vanuit onze missie richten op wat goed en opbouwend voor u is. Zo willen wij u ontzorgen.

Het is goed om te weten dat in veel gevallen de onderstaande kosten meegenomen kunnen worden in de hypotheek. Daarmee voorkomt u dat u de kosten uit eigen middelen moet voldoen.

- onze vergoeding
- notariskosten
- overdrachtsbelasting

4.4 Levensverzekeringen

We spreken over levensverzekeringen zodra de verzekering uitkeert als iemand op een bepaalde datum nog in leven is, of als iemand juist voor een bepaalde datum komt te overlijden. Het gaat hier dus om een verzekering die uitkeert op uw leven. Heel persoonlijk. Hiermee stelt u uw toekomst, maar ook de toekomst van uw nabestaanden, zeker. Of dat noodzakelijk is hangt af van uw persoonlijke situatie en uw wensen. Soms stelt een geldverstrekker een levensverzekering verplicht bij het sluiten van een hypotheek. Complex dus. Daarom plaatsen wij ook dit traject binnen de kaders van het Diligentia Zorgplan.

4.5 Uitvaartverzekeringen

Een uitvaartverzekering heeft te maken met uw overlijden. Wat wij willen is dat uw nabestaanden zich geen zorgen hoeven te maken over de financiële gevolgen. Daarvoor zijn de uitvaartverzekeringen. Een gemiddelde uitvaart kost al snel € 7.500. Uiteraard is dit bedrag afhankelijk van uw wensen en financiële situatie.

Er zijn twee vormen van uitvaartverzekeringen: in natura of geld. Bij een naturaverzekering wordt de rekening van de uitvaartverzorger rechtstreeks door de verzekeraar voldaan. Bij een geldverzekering wordt het verzekerd bedrag uitgekeerd aan de nabestaanden. Om dat goed in kaart te brengen is een goed onderbouwd advies noodzakelijk.

4.6 Pensioenen

Net als een hypotheek is pensioen ook een lastig onderwerp. Wat is pensioen? Hoe wordt uw pensioen opgebouwd? Wat houdt u er uiteindelijk aan over? Wat gebeurt er met uw pensioen als u werkloos wordt? Welke pensioenregelingen zijn er allemaal? Hoe bouwt u uw pensioen op als ondernemer? Wat draagt de overheid bij aan uw pensioen? Dit zijn allemaal vragen die rijzen bij het onderwerp pensioen.

Ook hiervoor geldt dat DFC u wilt ontzorgen. Uw zorg is onze zorg. Wij willen u, door middel van het Diligentia Zorgplan, laten zien wat er in de verschillende scenario's gebeurt, denk aan pensionering, overlijden, arbeidsongeschiktheid of werkloosheid. Ook als ondernemer bent u aan het juiste adres bij DFC. Voor u als ondernemer gelden vaak andere belangen en andere wensen. Ook die willen wij graag in kaart brengen middels ons Diligentia Zorgplan, waarvan u dan ook een Diligentia Zorgplan Rapport krijgt.

4.7 Sparen en beleggen

Bent u iemand van zekerheid of durft u wel een risico te lopen? Dat is grofweg de vraag die u uzelf kunt stellen als het gaat om sparen of beleggen. Natuurlijk is daar veel meer over te zeggen en is het ook niet zo zwart-wit. Eén ding is wel zeker: in beide gevallen gaat het om het opbouwen van vermogen. Bij sparen stort u uw geld op de bankrekening of betaalt u uw premie aan een spaarverzekering. Bij beleggen hebben we het over het kopen en/of verkopen van aandelen, obligaties of het beleggen in vastgoed. Bij beleggen loopt u altijd een risico, maar u bepaalt hoeveel. Dit inventariseren wij samen met u aan de hand van een risicoprofiel.

4.8 Schadeverzekeringen

Als we het hebben over schadeverzekering, moet u denken aan bijvoorbeeld een inboedel-, aansprakelijkheids-, woonhuis-, reis-, rechtsbijstand- en autoverzekering. Dit zijn allemaal verzekeringen die geld uitkeren in het geval er schade ontstaat of wordt veroorzaakt. Wij adviseren en bemiddelen in alle vormen van schadeverzekeringen. Hierbij gaat het voornamelijk om de voorwaarden en premies van een groot aantal verzekeraars tegenover uw wensen. Door onze onafhankelijkheid kunnen we de gunstigste bemiddeling realiseren: de beste voorwaarden voor de beste prijs.

DFC heeft een speciaal service-telefoonnummer waar u uw schade kunt melden. Wij assisteren u dan bij de gehele schadeafwikkeling.

4.9 Consumptief Krediet

Hebt u weloverwogen de keuze gemaakt voor het aanschaffen van bijvoorbeeld een auto, maar u komt geld tekort? Dan zou een persoonlijke lening of doorlopend krediet een eventuele oplossing zijn. DFC is niet in het bezit van het diploma WFT –Consumptief Krediet en mag u daarom hierover ook niet adviseren. Wij laten het adviseren van dit soort financieringen graag over aan deskundigen. Daarom zullen wij, in het geval u wel een advies en bemiddeling wenst, uw dossier overdragen aan een externe samenwerkingspartner. Zij zullen u dan rechtstreeks benaderen en het adviserings- en bemiddelingstraject met u ingaan.

4.10 Second opinion

Bent u onzeker of hebt u achteraf geen goed gevoel over het advies en/of financieel product dat een andere adviseur u heeft gegeven en/of geadviseerd? DFC kijkt met alle liefde, als second opinion, naar dit advies en/of financieel product. Per slot van rekening willen wij ons richten op uw belang, op wat goed en opbouwend voor u is.

4.11 Ordenen financiële administratie

Hebt u geen idee waarom u iedere maand geld tekort komt? Hebt u stapels met rekeningen, acceptgiro's en andere documenten, al dan niet nog in gesloten envelop, in de la liggen? Ordners vol met papieren waarvan u geen idee hebt of u die wel moet bewaren? Kortom, ziet u door de bomen het bos niet meer, als het gaat om uw financiële administratie? Dan

wordt het hoog tijd dat wij met u een plan opstellen waarin we samen orde gaan aanbrengen waarmee u het overzicht weer terug krijgt.

5. VERGOEDINGEN EN TARIEVEN

DFC richt zich op uw belang: op wat goed en opbouwend voor u is, vanuit de EHBO-waarden Eerlijk, Hulpvaardig, Belangstellend en Opbouwend. DFC streeft ernaar om jaarlijks een deel van de winst te schenken aan goede doelen. Al deze dingen kunnen wij alleen maar doen door de vergoeding die wij ontvangen van de financiële instelling en/of de vergoeding die wij u in rekening brengen. We onderscheiden vier vormen van vergoedingen:

1. *Vaste vergoeding*

Bij een vaste vergoeding leveren wij een dienst voor een vooraf vastgesteld tarief. Dit tarief is tot stand gekomen op basis van het aantal geschatte uren dat wij verwachten nodig te hebben.

2. *Uurtarief*

Een dienst leveren op basis van een uurtarief betekent dat wij achteraf kunnen aangeven wat een dienst kost. Uiteraard zullen wij de tijd die wij nodig hadden middels een specificatie aan u overhandigen. Als u dat wenst, zullen wij vooraf een inschatting maken van de te maken uren. Mocht een advies ook leiden tot bemiddeling van een financieel product, dan zullen wij zo mogelijk de provisie verrekenen met het uurtarief. Het uurtarief van DFC is € 85.

3. *Provisie*

Provisie is een vergoeding die wij ontvangen van de financiële instelling voor de bemiddeling, het onderhoud en de nazorg. Dit geldt voor producten die niet vallen onder een complex financieel product of spaarrekening. Provisie wordt meestal berekend als percentage van de premie en is al verdisconteerd in de premie die u als klant betaalt.

4. *Diligentia Nazorg Abonnement*

DFC biedt u drie verschillende Diligentia Nazorg Abonnementen aan. Hiermee houden wij nauwlettend in de gaten wat goed en opbouwend voor u is. Bij regelmaat analyseren wij uw totale financiële situatie. Afhankelijk van het Nazorg Abonnement vindt er (drie)jaarlijks een persoonlijk gesprek plaats. In een gesprek kunnen we bekijken of een nazorgabonnement voor u van belang is en zo ja, welke passend is.

Als er wijzigingen zijn, laten wij u dat weten. Als u vragen hebt kunt u altijd bij ons terecht. Het abonnementsgeld zien wij als een vorm van vergoeding voor al deze genoemde diensten.

5.1 Tarieven

Vanuit onze missie en kernwaarden vinden wij het van groot belang dat wij zo transparant mogelijk zijn over onze tarieven. Daarom geven wij u graag inzicht in onze kostenstructuur.

Kennismakingsgesprek

Aan het eerste kennismakingsgesprek zijn *geen* kosten verbonden. In dit gesprek zoeken wij graag met u uit wat uw wensen en prioriteiten zijn en wat wij daarin voor u kunnen

betekenen. Vanuit onze kant willen wij u laten weten waar DFC voor staat, wat onze werkwijze is en welke diensten wij voor u kunnen verzorgen. Tijdens dit gesprek geven we aan wat een bepaalde dienst gaat kosten. Wij kunnen een indicatie aangeven als het gaat om een dienst op basis van ons uurtarief, of exact bij het verzorgen van een dienst op basis van een vaste vergoeding.

Op de volgende pagina vindt u een overzicht van onze tarieven.

Tarievenlijst 2014

Diensten	DNA	Urenindicatie	Tarief
Zorgplan en Nazorg			
Diligentia Zorgplan particulier	**	8 – 12	€ 725
Diligentia Zorgplan ondernemer	**	12 – 25	Uurtarief
Diligentia Nazorg Abonnementen			Abonnementstarief
Nazorg per financieel product zonder abonnement			€ 40 per jaar
Hypotheek			
Hypotheek bij koop woning starter	**	15 – 25	€ 1.900
Hypotheek bij koop woning particulier	**	15 – 30	€ 2.300
Hypotheek bij koop ondernemer	**	25 – 40	€ 2.750
Hypotheek oversluiten particulier	**	15 – 30	€ 2.300
Hypotheek oversluiten ondernemer	**	25 – 40	€ 2.750
Hypotheek verhogen / 2e hypotheek particulier	**	10 – 15	€ 1.150
Hypotheek verhogen / 2e hypotheek ondernemer	**	15 – 22	€ 1.450
Hypotheekvorm wijzigen	**	6 – 10	€ 700
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	**	6 – 10	€ 700
Verzorgen starterslening / familiebank	**	2 – 5	€ 300
Vermogen			
Pensionering advies		3 – 6	€ 400
Pensionering bemiddeling	**	2 – 3	€ 250
Uitkeren lijfrente advies		3 – 6	€ 400
Uitkeren lijfrente bemiddeling	**	2 – 3	€ 250
Vrij vermogen / sparen advies		3 – 6	€ 400
Vrij vermogen / sparen bemiddeling	**	2 – 3	€ 250
Beleggen advies		3 – 6	€ 400
Beleggen bemiddeling	**	2 – 3	€ 250
Risico			
Overlijden advies		3 – 6	€ 300
Overlijden bemiddeling	**	2 – 3	€ 250
Arbeidsongeschiktheid en werkloosheid advies		3 – 6	€ 300
Arbeidsongeschiktheid en werkloosheid bemiddeling	**	2 – 3	€ 250
Arbeidsongeschiktheid ondernemer advies		6 – 9	€ 650
Arbeidsongeschiktheid ondernemer bemiddeling	**	4 – 3	€ 400
Service bij aanspraak arbeidsongeschiktheids-/ werkloosheidsverzekering		2 – 3	Uurtarief
Uitvaart advies		1 – 2	€ 150
Uitvaart bemiddeling	**	1	€ 85z
Schadeverzekering			
Schadeverzekering bemiddeling	**		Provisie
Zorgverzekering advies		2 – 3	€ 150
Zorgverzekering bemiddeling		1	€ 85
Overig			
Woekerpolis-check		1	€ 85
Second opinion		1 – 15	Uurtarief
Ordenen financiële administratie		1 – 15	Uurtarief

- 1^e kolom: overzicht van de meest voorkomende diensten die wij verzorgen
 2^e kolom: ** hier geldt een dringend advies om het Diligentia Nazorg Abonnement te sluiten
 3^e kolom: indicatie van het aantal uren voor desbetreffende dienst
 4^e kolom: onze tarieven. Ons uurtarief is € 85 exclusief Btw

Doorlopende bedragen (kosten) worden jaarlijks, conform de CBS-prijnsindex, geïndexeerd.

5.2 Btw

U bent geen Btw verschuldigd als DFC u op factuurbasis heeft geadviseerd, met de intentie om één of meerdere financiële producten af te sluiten. Als het voor beide partijen duidelijk is dat er geen financieel product wordt afgesloten vóórdat het advies door ons wordt gegeven, moet DFC wettelijk Btw in rekening brengen.

5.3 Reiskosten

Indien overeengekomen is dat u een vaste vergoeding voor een bepaalde dienst betaalt, zijn er die vergoeding reiskosten inbegrepen tot een maximum van 125 kilometer. Deze worden gerekend vanaf het tweede gesprek. Voor de bepaling van de kilometers gaan wij uit van de afstand vanaf Franeker (8802). Als er meer kilometers gereden moet worden voor een bepaalde dienst rekenen wij een reiskostenvergoeding van € 0,30 per kilometer. Deze reiskostenvergoeding bestaat uit variabele kosten (o.a. benzine) en vaste kosten (bijv. verzekering).

Bij diensten die plaatsvinden op basis van ons uurtarief, rekenen wij vanaf het tweede gesprek bij u thuis, een reiskostenvergoeding van € 0,30 per kilometer. Eveneens gaan wij hierbij uit van de afstand vanaf Franeker (8802) voor de bepaling van de kilometers.

5.4 Annulering

Als u na het tekenen van de dienstverleningsovereenkomst (stap 1 van het Diligentia Zorgplan) onverhoopt afziet van onze dienst, zijn wij genoodzaakt de tot dan gemaakte kosten bij u in rekening te brengen. De regel is ook geldend bij annulering van diensten op basis van provisie. Wij ontvangen deze provisie dan immers niet, maar hebben wel kosten gemaakt. De kosten die we eventueel in rekening brengen zijn gebaseerd op de gemaakte uren tegen ons uurtarief.

6. KWALITEIT DOOR WET OP HET FINANCIËEL TOEZICHT

De kernwaarden, van waaruit wij voor uw vermogen en financiële huishouding willen zorgen, geven weliswaar exact weer waar DFC voor staat, maar zijn niet voldoende voor een kwalitatief goed en passend advies. Daar is meer voor nodig.

In de Wet op het Financieel Toezicht (WFT) is een groot aantal regels en voorschriften voor de financiële markten en het toezicht daarop samengebracht. Het uitgebreide stelsel van toezicht op financiële instellingen dat we in Nederland kennen (toezicht op banken, verzekeraars, beleggingsinstellingen e.d.) is daarmee voor een groot deel geregeld in één wet, met daarop gebaseerde lagere wetgeving.

In deze lagere regelgeving is onder andere opgenomen dat wij als financieel advieskantoor in het bezit moeten zijn van de benodigde WFT diploma's (inclusief bijscholing: de zogenaamde Permanente Educatie), om te mogen adviseren over complexe en niet-complexe producten. Ook moeten wij ons jaarlijks bijscholen. DFC voldoet royaal aan wat van ons wordt verlangd. Wij houden onze vakkennis op peil door Permanente Educatie en vakliteratuur. Regelmatig volgen wij trainingen om nieuwe producten in de markt goed te leren kennen.

Wij zijn in het bezit van de volgende relevante diploma's:

- WFT Basis
- WFT Schade (particulier & zakelijk)
- WFT Leven
- WFT Beleggen
- WFT Hypothecair krediet

6.1 Wet ter voorkoming Witwassen en Financieren van Terrorisme (WWFT)

Onze dienstverlening is aan wettelijke regels gebonden. Deze regels kunnen gevolgen voor u hebben. Op 1 augustus 2008 is de Wet ter voorkoming van Witwassen en Financieren van Terrorisme (WWFT) ingevoerd. De WWFT regelt cliëntenonderzoek en de meldplicht voor ongebruikelijke transacties die op onder meer advocaten, notarissen, belastingadviseurs en financieel dienstverleners rusten.

Meldplicht ongebruikelijke transacties

De WWFT schrijft voor dat wij iedere transactie met een ongebruikelijk karakter moeten melden bij een landelijk meldpunt (FIU-Nederland). Een meldplicht bestaat in ieder geval wanneer er sprake is van een transactie van € 15.000 of meer in contanten, met cheques aan toonder of soortgelijke betaalmiddelen (betaald aan ons of door onze tussenkomst). Ook dienen deze transacties aan politie of Openbaar Ministerie te worden gemeld, omdat zij verband zouden kunnen houden met witwassen of financieren van terrorisme. Tot slot bestaat er voor ons een meldplicht bij transacties waarbij wij aanleiding hebben te veronderstellen dat deze verband kunnen houden met witwassen of financiering van terrorisme.

In de gevallen waarin een meldplicht bestaat, kunnen wij ons niet aan die meldplicht onttrekken op grond van onze geheimhoudingsplicht en ons verschoningsrecht. Het spreekt voor zich dat wij onze geheimhoudingsplicht in alle overige gevallen strikt zullen naleven. Wij realiseren ons dat deze wetgeving voor zowel u als voor ons (administratieve) lasten met zich brengt. Het niet voldoen aan de wet kan met zich brengen dat wij tucht-, straf- of bestuursrechtelijke sancties krijgen opgelegd. Wij vragen daarom om uw begrip voor de gevolgen die de WWFT voor u en voor ons met zich brengt.

6.2 Klachtenprocedure

Als u een klacht hebt over een afhandeling van uw dossier, over onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van ons consult, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Alle klachten worden door de directeur-eigenaar van DFC behandeld.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u uw klacht kenbaar maken bij het onafhankelijke Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het KiFiD is een door het ministerie van Financiën erkende geschilleninstantie. Wij zijn wettelijk verplicht ons bij deze instantie aan te melden en conformeren ons aan de werkwijze en het bindende advies. Deze KiFiD procedure voorziet in bemiddeling door de Ombudsman Financiële Dienstverlening. Hij gaat onderzoeken of er mogelijkheden zijn voor bemiddeling. Vooralsnog zal voor de fase Ombudsman geen klachtengeld worden geheven.

Mocht ook de Ombudsman niet slagen in zijn bemiddeling, dan kan de klacht als geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. Deze commissie werkt met Geschillenkamers met specialismen voor verzekeringen, bank- en hypotheekzaken, beleggingen en consumptief krediet. Momenteel is klachtengeld door de klager verschuldigd. Mocht u meer informatie nodig hebben, dan kunt u hiervoor terecht op de website: www.kifid.nl

6.3 Registratie en vergunning

De bedrijfsvoering van DFC wordt verricht onder de deskundigheidsverantwoordelijkheid van Lifetime.nu met WFT-/AFM-vergunningsnummer 12016626. Hier is bewust voor gekozen om ons nog meer te kunnen richten op uw belang en op wat goed en opbouwend voor u is.

Aan de samenwerking met Lifetime.nu ligt het 'zes-ogen-principe' ten grondslag. Dit betekent dat er minimaal twee personen meekijken naar elk advies. Als tijdens het consult blijkt dat we het Diligentia Zorgplan voor u mogen maken, zal er uiteindelijk door ons ook een Diligentia Zorgplan Rapport worden geschreven. Dit Diligentia Zorgplan Rapport bespreken wij met de controle- en kwaliteitsafdeling van Lifetime.nu. Voordat er een aanvraag van een financieel product wordt gedaan, gaat het rapport naar de compliance medewerker van Lifetime.nu, die de inhoud controleert op tientallen voorschriften vanuit de WFT. Nadat een financieel product is aangevraagd, wordt de hele administratieve afhandeling uitgevoerd door de betreffende afdeling van Lifetime.nu.

DFC is bij de volgende instellingen aangemeld:

- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), registratienummer: 300.012172 van Lifetime.nu
- Beroepsaansprakelijkheidsverzekering Schouten Ins. Int. BV, polisnummer: 224064 van Lifetime.nu
- College Bescherming Persoonsgegevens, registratienummer: 1562995 van Lifetime.nu