

Dienstenwijzer

Informatie over onze dienstverlening

Op grond van de Wet financieel toezicht zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken. Daarnaast hebben wij per 1 juli 2013 de door de AFM verplichte dienstverleningsdocumenten m.b.t. hypotheke, pensioenen, vermogen en risicoverzekeringen op onze site staan!

Naam en adres

Onze gegevens luiden:
CFAI Intermediair BV
Hendrik ter Kuilestraat 21
7547 BB ENSCHEDE

Registratie AFM

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer: 12009520

Aard van dienstverlening

Ons kantoor heeft de vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

Schadeverzekeringen
Levensverzekeringen
Hypothecair krediet
Consumptief krediet
Elektronisch geld
Sparrekeningen
Betaalrekeningen
Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

Klachten

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct schriftelijk te laten weten. Wij zullen uw klacht schriftelijk bevestigen en binnen 14 dagen na de bevestiging een inhoudelijke reactie geven.

Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot:

Klachten Instituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Ons aansluitnummer is 300.006118

Adviesvrij

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Wij hebben geen contractuele verplichtingen om voor één of meer aanbieders te adviseren en/of te bemiddelen.

Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal. Wij hebben zelf ook geen stemrechten of een aandeel in een aanbieder van financiële producten.

Selectie van aanbieders

Wij zijn volledig vrij in onze advisering.

Door onze samenwerking met maatschappijen rechtstreeks of via een zgn.service provider kunnen wij nagenoeg bij alle maatschappijen terecht.

Hierdoor zijn wij dus in staat om u het best denkbare product te kunnen aanbieden.

Wijze van beloning

Ten aanzien van hypotheek krediet werkt ons kantoor volledig provisieloos. U of de notaris namens u ontvangt van ons een factuur(declaratie), die door u en of door de notaris zelf rechtstreeks wordt betaald dan wel wordt meegefinancierd in uw leningsovereenkomst.

Wij maken u vooraf inzichtelijk wat ons verrichtingentarief is om ons advies uit te kunnen werken en/of voor bemiddeling zorg te kunnen dragen. Dit leggen wij vast in een overeenkomst tot advies opdracht.

Ons verrichtingentarief voor bemiddeling is voor u vrij van BTW. Indien wij u alleen adviseren en dus niet bemiddelen, dan is over ons tarief wel 21% BTW verschuldigd.

Voor overige financiële diensten worden de kosten van onze werkzaamheden gefinancierd door de bank e/o verzekeraar waarmee wij u in contact brengen. Onze inkomsten kunnen dan 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'.

Verplichtingen

CFAI Intermediair BV heeft een inspanningsverplichting jegens u, geen resultatenverplichting. U heeft een informatieplicht jegens ons. Om u goed te adviseren dient u ons volledig en juist te informeren.

Dienstverleningsdocument

Introductie

U overweegt een beroep te doen op de dienstverlening van ons kantoor. In deze brief leggen wij u graag uit hoe wij werken en hoe wij beloofd worden.

Kerngegevens

De kerngegevens van ons kantoor treft u aan in onze dienstenwijzer welke u samen met deze dienstverleningsdocument is overhandigd.

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 (hypotheekaire) 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 de financiële instellingen waarmee wij 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 e/o 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, op verzoek, 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. Afhankelijk van het type nazorg kunnen wij extra kosten in rekening brengen; hierover wordt u echter vooraf geïnformeerd. Om u goed te kunnen adviseren, dient u ons volledig en juist te informeren. Op u rust derhalve een informatieplicht jegens ons.

Hoe worden wij beloond?

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. 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. Hieronder ziet u een tabel met daarin de producten weergegeven, waarbij wij uitsluitend provisie mogen ontvangen.

Product/type klant	Aard van onze dienst	Reikwijdte in advies	Indicatie aantal uren	Vergoeding uitsluitend via aanbieder	Vergoeding uitsluitend via cliënt
Kredieten	advisering, bemiddeling en nazorg (op verzoek van klant)	14 aanbieders	minimaal 1 en maximaal 2 uren obv advies	0,025 0/000 tot 2.4 0/000 v.h. openstaande bedrag	n.v.t. n.v.t.
Zorgpolis VGZ per premiebetalende verzekerde	d.m.v. persoonlijk adviesgesprek (wel advies)	1 aanbieder	minimaal 1 en maximaal 2 uren obv advies	Basis € 11,52 per jaar Aanvullend € 23,05 per jaar Éénmalige afsluitprovisie € 11,52	n.v.t.
Zorgpolis ASR per premiebetalende verzekerde	idem als bij VGZ	1 aanbieder	minimaal 1 en maximaal 2 uren obv advies	Basis € 23,53 per jaar Aanvullend € 23,53 per jaar	n.v.t.
Zorgpolis Averro Achmea per premiebetalende verzekerde	Idem als bij VGZ	1 aanbieder	minimaal 1 en maximaal 2 uren obv advies	Basis 2,29% van premie per jaar Aanvullend 4,65% van premie per jaar Aanvullend tandartsverzekering 5,07% van de premie per jaar	n.v.t.
Verzekeringen	Idem als bij kredieten + schadeafhandeling	onbeperkt	Minimaal ¼ tot 2 uur obv advies	10 tot 25% v.d te betalen netto premie	n.v.t.

Inzake deze vergoeding van onze kosten geldt dat deze kostenvergoeding voor u vrij van BTW is op het moment dat u daadwerkelijk overgaat tot aanschaf van een financieel product, waarvoor wij de bemiddeling mogen verzorgen. Heeft u van ons een (financieel) advies ontvangen; echter besluit u niet tot aanschaf van een financieel product over te gaan dan geldt dat genoemde kostenvergoeding zal worden belast met een BTW tarief van 21%.

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.

Beëindiging van de relatie

U hebt recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en)verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur/bemiddelaar van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij om de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s)verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur/bemiddelaar.

Vragen?

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