

## DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

Dit dienstverleningsdocument met als ingangsdatum 01-12-2011 dient tevens als Dienstenwijzer van Ekelmans Financieel Advies.

In dit document stellen wij ons aan u voor en informeren wij u over onze werkwijze. Hierdoor weet u waar u aan toe bent als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten. Wijzigingen en of typefouten in dit document zijn voorbehouden.

### Wie zijn wij?

Ekelmans Financieel Advies is gespecialiseerd in het geven van totaal advies. Wij geven advies bij de meest voorkomende financiële zaken die u in uw leven tegenkomt. Wij richten ons op de particulier en ondernemer. Ons hoofdkantoor is gevestigd in Deventer.

Ons uitgangspunt is om met onze klanten een relatie voor de lange termijn aan te gaan. Op deze manier kunnen we u op ieder moment in uw leven ondersteunen en zorgen dat u financieel ontzorgd wordt. Eén aanspreekpunt voor al uw financiële zaken.

Of het nu gaat om hypotheekadvies, verzekeringen, pensioenen, echtscheidingen, ontslagvergoedingen of overlijden. Wij voorzien u graag van onafhankelijk advies. Bij ons staat u centraal.

U krijgt advies van een financieel planner. De hoge kwaliteitseisen van een financieel planner hebben betrekking op zowel de vakinhoudelijke kennis, als op gedrag en aanspreekbaarheid. Een financieel planner onderscheidt zich van andere financieel adviseurs door integriteit, deskundigheid en een zeer grote kennis van zaken. Binnen onze branche is er geen hogere onderscheiding.

Wij zijn er trots op dat wij de titel financieel planner mogen voeren. Als consument bent u verzekerd van hoogwaardig advies.

### Hoofdkantoor

Ekelmans Financieel Advies  
Achter de Muren Zandpoort 2b  
7411 GE Deventer  
Telefoon 0570-752737  
Mobiel 06-18555063  
Email [info@ekelmansfinancieeladvies.nl](mailto:info@ekelmansfinancieeladvies.nl)  
Internet [www.ekelmansfinancieeladvies.nl](http://www.ekelmansfinancieeladvies.nl)

KVK Deventer 53106172  
AFM- vergunning 12040309  
Kifid-registratie 300014705

Verder zijn wij aangesloten bij:  
Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH)  
Stichting Certificering Financieel Planner (FFP)

### **Onze werkwijze**

Wij informeren u graag over onze werkwijze. Hierdoor weet u wat u van ons kunt verwachten wanneer u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken.

### **Afspraak op kantoor of bij u thuis?**

U kunt op afspraak bij ons op kantoor langskomen. Desgewenst kunnen we ook bij u thuis of op uw kantoor langskomen.

### **Wat verwachten wij van u?**

Wij verwachten van u volledige openheid van zaken die van belang kunnen zijn voor ons advies. U kunt denken aan gegevens over werk, inkomen, samenlevingssituatie, financiële positie en kennis en ervaring op het gebied van financiële producten.

### **Hoe komt ons advies tot stand**

Onze werkwijze kenmerkt zich door een aantal stappen.

#### Stap 1: Inventariseren

Om een goed advies uit te kunnen brengen, beginnen wij met het maken van een klantprofiel. Dit profiel bestaat uit het in kaart brengen van uw persoonlijke financiële situatie, uw wensen en uw risicobereidheid. Daarnaast kijken we naar uw, al aanwezige, kennis op het gebied van financiële producten.

#### Stap 2: Analyseren

Na onze inventarisatie voeren wij een uitgebreide analyse uit, zodat wij aan de hand hiervan een eerste selectie kunnen maken van producten die het beste passen bij uw behoeften.

#### Stap 3: Advies

Aan de hand van onze inventarisatie en analyse geven wij u een op maat geschreven advies. In ons advies geven wij aan welke producten, ons inziens, het beste aansluiten bij uw mogelijkheden en wensen. In dit advies staat ook bij welke financiële instelling en tegen welke voorwaarden de producten kunnen worden geleverd.

#### Stap 4: Bemiddeling

Wij verzorgen het gehele contacttraject van aanvraag tot levering, wanneer u overgaat tot aanschaf van één of meerdere producten. Wij helpen u bij het verzamelen en aanleveren van de benodigde stukken bij de desbetreffende aanbieder van de producten. Ook als de aanbieder aanvullende vragen stelt en u opnieuw informatie dient aan te leveren. Wij staan u bij van begin tot eind om ervoor te zorgen dat alles soepel verloopt en u tevreden bent.

#### Stap 5: Nazorg

Uiteraard kunnen wij u ook, indien gewenst, voorzien van nazorg. Het kan zijn dat u na het afsluiten van de producten nog vragen heeft. Natuurlijk kunt u dan bij ons terecht. Ook als uw persoonlijke situatie en/of behoeften veranderen kunnen wij u opnieuw van advies voorzien om te bekijken of de afgesloten producten nog aansluiten bij uw huidige situatie en/of behoeften. Zelf zullen wij ook één keer in de twee jaar contact met u opnemen of alles nog naar wens verloopt. Aan het geven van nazorg kunnen kosten verbonden zijn.

### Hoe worden wij beloond?

Wij werken op basis van een vaste prijs, provisie of op basis van een uurtarief. Vooraf wordt u kenbaar gemaakt welk bedrag wij in rekening brengen voor onze dienstverlening. Wanneer wij werken op basis van een uurtarief, informeren wij u zo nauwkeurig mogelijk hoeveel uren wij met uw advies bezig zijn. Op het gebied van schadeverzekeringen werken wij op basis van provisie en of een uurtarief. **In het eerste gesprek nemen wij de kosten voor onze rekening.** Na dit gesprek kunt u beslissen of u gebruik gaat maken van onze dienstverlening. Om u inzicht te geven in onze tarieven hebben wij voor u een overzicht gemaakt. De tarieven zijn gebaseerd op onze ervaring bij eerder gegeven adviezen. Echter de hieronder genoemde prijzen kunnen in sommige gevallen (bijvoorbeeld bij complexe situaties) afwijken. Van tevoren zullen wij u aangeven wat u kunt verwachten. Wanneer wij werken op basis van een vaste prijs of uurtarief bent u bij productbemiddeling geen BTW verschuldigd. Het uurtarief dat wij hanteren is € 125,- exclusief BTW.

#### Particulier

Advies	Aantal uren	Kosten
Hypotheekadvies	Minimaal 21, maximaal 35	€ 2.700,-
Hypotheek oversluiten	Minimaal 21, maximaal 35	€ 2.700,-
Complexe hypotheek	Minimaal 28, maximaal 40	€ 3.500
Schadeverzekeringen	Minimaal 5, maximaal 10	Op basis van provisie en of uurtarief
Pensioenadvies	Minimaal 5, maximaal 10	€ 600,-
Advies ontslagvergoeding	Minimaal 6, maximaal 12	€ 600,-
Advies overlijden	Minimaal 5, maximaal 10	€ 600,-
Advies woonlastenverzekering	Minimaal 5 maximaal 7	€ 600,-
Overige werkzaamheden	n.t.b	Op basis van het uurtarief

#### Ondernemer

Advies	Aantal uren	Kosten
Hypotheekadvies	Minimaal 24, maximaal 40	€ 3.000,-
Hypotheek oversluiten	Minimaal 24, maximaal 40	€ 3.000,-
Complexe hypotheek	Minimaal 28, maximaal 40	€ 3.500
Schadeverzekeringen	Minimaal 10, maximaal 20	Op basis van provisie en of uurtarief
Pensioenadvies	Minimaal 7, maximaal 15	€ 700,-
Pensioenadvies DGA	n.t.b.	Op basis van het uurtarief
Collectief pensioenadvies	n.t.b.	Op basis van het uurtarief
Advies overlijden	Minimaal 5, maximaal 10	€ 600,-
Advies Arbeidsongeschiktheidsverzekering	Minimaal 7 maximaal 12	€ 800,-
Overige werkzaamheden	n.t.b	Op basis van het uurtarief

### **Onze relatie met financiële instellingen**

Ons advies is gebaseerd op een objectieve analyse van een groot aantal aanbieders (en hun producten) in de markt. Geen enkele financiële instelling heeft eigendomsrechten en/of zeggenschap in Ekelmans Financieel Advies. Ekelmans Financieel Advies heeft geen eigendomsrechten en/of zeggenschap in een financiële instelling.

### **Betalingen**

De betalingen van de afgesloten producten (hypotheek, verzekeringen, pensioen) dient u rechtstreeks te voldoen aan de geldverstrekker(s). Dit kan door het (periodiek) ontvangen van een acceptgiro of nota van de geldverstrekker(s). Of door een automatische incasso. Wij adviseren u de betalingen tijdig te voldoen of, in het geval van automatische incasso, te zorgen voor voldoende saldo. Dit voorkomt achterstand in betaling of eventuele problemen met de geldverstrekker(s).

Als u de premies van de verzekeraar betaalt, blijft uw verzekeringsdekking altijd ongewijzigd in stand. Betaalt u de premies niet, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. U wordt hier op tijd voor gewaarschuwd door de verzekeraar.

Onze nota dient u binnen 8 dagen in één keer te voldoen. Tenzij er in de opdrachtbevestiging andere afspraken zijn overeengekomen.

### **Wettelijke verplichtingen**

Wij hebben voor het uitoefenen van ons bedrijf, volgens de Wet op het Financieel Toezicht (WFT), een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12040309. Voor het adviseren over beleggingsfondsen en/of het doorgeven van orders over beleggingsfondsen aan de aanbieder, zijn wij ingeschreven in het AFM-register Nationaal Regime MiFID.

Uiteraard streven wij ernaar u te allen tijde goed van dienst te zijn. Toch kan er onverhoopt iets mis gaan. Voor die gevallen hebben wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

### **Beëindiging van de relatie**

U hebt het recht de relatie met ons bureau te beëindigen, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Als er producten via ons bureau zijn afgesloten, kunt u de geldverstrekker/verzekeringsmaatschappij verzoeken om uw producten over te dragen naar een andere adviseur. Wij hebben ook het recht om de relatie met u te beëindigen. In dat geval kunt u ook de geldverstrekker/verzekeringsmaatschappij verzoeken om uw producten over te dragen naar een andere adviseur.

### **Klachtenregeling**

Mocht u klachten hebben over onze dienstverlening, dan nemen wij deze serieus. Wij zullen er alles aan doen om samen met u tot een oplossing te komen. Bent u onverhoopt toch niet tevreden hierover, dan kunt u uw klacht voorleggen aan Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFid).

Informatie hierover kunt u vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). U kunt ook een brief sturen naar het volgende adres:

Kifid  
Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG