Vrijhof Personal Finance B.V.
AFM 12050687 · KvK 93949200
Kifid 300.019279

Dienstenwijzer

In deze Dienstenwijzer leest u wie wij zijn, welke diensten wij leveren, hoe wij werken en hoe wij worden beloond. Zo weet u vooraf wat u van ons mag verwachten.

Inhoud

1. Wie zijn wij?
2. Onze dienstverlening
3. Advies en/of bemiddeling
4. Hoe worden wij beloond?
5. Lidmaatschappen en registraties
6. Welke klachtenmogelijkheden heeft u?
7. Hoe wordt onze vakbekwaamheid gewaarborgd?
8. Hoe verloopt rente- en premiebetaling?
9. Hoe kunt u de relatie beëindigen?
10. Onze werkwijze
11. Welke diensten verrichten wij?
12. Onafhankelijk en ongebonden
13. Representatieve analyse en selectie op kwaliteit
14. Deskundig en betrouwbaar
15. Transparante en reële beloning
16. Nazorg
17. Hoe betaalt u ons?
18. Dienstverlening bij advies en bemiddeling
19. Tarievenkaart
20. Toelichting op de tarieven
21. Privacy

1. Wie zijn wij?

Vrijhof Personal Finance B.V.
Maasboulevard 124, 3011 TX Rotterdam
Telefoon: 06 – 37 34 74 66 · E-mail: info@vrijhofpf.nl
Website: www.vrijhofpf.nl
AFM-vergunningnummer 12050687 · KvK 93949200 · Kifid 300.019279

Vrijhof Personal Finance behartigt uw belangen op het gebied van uw persoonlijke financiën. Wij adviseren en bemiddelen bij hypotheken, inkomens- en overlijdensrisicoverzekeringen, schadeverzekeringen en producten voor vermogensopbouw en pensioenaanvulling. Op onze website vindt u onze documenten, waaronder deze Dienstenwijzer, de Vergelijkingskaart en onze Algemene Voorwaarden.

2. Onze dienstverlening

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt toezicht op de financiële markten. Het is belangrijk dat consumenten, het bedrijfsleven en de overheid vertrouwen hebben in de financiële markten en dat die op een duidelijke en eerlijke manier werken. Door wet- en regelgeving worden de deskundigheid en betrouwbaarheid van financieel advies gewaarborgd, op basis van diploma's, certificeringen en permanente educatie. Zo worden de belangen van consumenten beschermd.

De AFM heeft ons vergunningen verleend. Op basis daarvan mogen wij adviseren en bemiddelen bij schade- en levensverzekeringen, inkomensverzekeringen, hypothecair krediet, consumptief krediet, spaarrekeningen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen.

Hypothecair krediet

Als u een woning koopt, sluit u waarschijnlijk een hypotheek af. Dat is een belangrijk adviesmoment: u gaat een verplichting aan voor een lange periode, vaak tot 30 jaar. Het rentepercentage, de rentevastperiode en de mogelijkheden

om vervroegd af te lossen zijn belangrijk. Ook de historie van een eventuele vorige hypotheek en eigen woning is fiscaal van belang.

Inkomensverzekeringen

U stemt uw woon- en leefsituatie vrijwel automatisch af op uw inkomen. Als u onverwacht arbeidsongeschikt of werkloos raakt, kan dat een grote invloed hebben op uw inkomenssituatie. Veel mensen kiezen ervoor zich aanvullend te verzekeren tegen inkomensterugval bij arbeidsongeschiktheid.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen kennen veel vormen. Denk aan een overlijdensrisicoverzekering die uw nabestaanden verzorgt of de woonlasten afdekt bij overlijden.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft een of meer schadeverzekeringen, bijvoorbeeld voor inboedel, aansprakelijkheid of auto. Wij adviseren en bemiddelen zelf in schadeverzekeringen. Voor deze verzekeringen ontvangen wij doorgaans provisie van de verzekeraar; over de aard en de hoogte daarvan informeren wij u desgevraagd. Zie ook hoofdstuk 4 en hoofdstuk 12.

Vermogensopbouw en pensioenaanvulling

Wij adviseren over producten waarmee u vermogen opbouwt of een pensioentekort aanvult, zoals lijfrente- en vermogensopbouwproducten. Wij brengen uw situatie in beeld en adviseren u over een passende oplossing.

Second opinion

Hebt u bij een andere partij een offerte aangevraagd, bijvoorbeeld voor een hypotheek of levensverzekering, dan kunt u bij ons een second opinion vragen. Tegen vergoeding beoordelen wij de aanbieding en voorzien wij deze van begrijpelijk commentaar. Dit verplicht u niet om bij ons een product af te sluiten, maar het versterkt uw positie in het gesprek met de andere aanbieder.

3. Advies en/of bemiddeling

U bepaalt zelf de omvang van onze dienstverlening. Vóórdat u ons een opdracht geeft, kiest u uit:

- **Advies en bemiddeling** — wij adviseren u en regelen het product.
- **Alleen advies** — wij doen een concreet voorstel; u sluit zelf af of besteedt dit alsnog aan ons uit.
- **Alleen bemiddeling (execution only)** — u weet welk product u wilt; wij regelen het zonder advies.

Uw keuze leggen wij vast in een Opdracht tot Dienstverlening.

Onafhankelijk advies

Wanneer u kiest voor advies, mag u van ons verwachten dat wij u deskundig informeren over hoe u risico's kunt beperken of afdekken en hoe u bepaalde doelstellingen kunt bereiken. Voor hypotheken, inkomens-, overlijdensrisico- en vermogensopbouwproducten adviseren wij op onafhankelijke basis: wij beoordelen per advies een toereikend en divers aantal op de markt verkrijgbare producten van verschillende aanbieders en leggen deze vergelijking vast in uw dossier. Voor deze producten ontvangen wij geen provisie van aanbieders; u betaalt ons rechtstreeks. Geen enkele aanbieder heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

Voor schadeverzekeringen adviseren en bemiddelen wij eveneens ongebonden. Voor deze verzekeringen ontvangen wij provisie van de verzekeraar; over de aard en hoogte daarvan lichten wij u desgevraagd in.

Alleen bemiddeling (execution only)

U kunt besluiten geen advies in te winnen en ons alleen te vragen een product te regelen. Omdat wij dan niet alle adviesstappen hoeven te zetten die de Wet op het financieel toezicht (Wft) voorschrijft, kunnen wij dit tegen een lager tarief aanbieden. Het is in veel gevallen onverstandig om zonder advies een financieel product aan te schaffen; execution only vraagt voldoende eigen kennis en een kritische houding. U geeft zelf aan welk product u bij welke aanbieder wilt. De informatie in deze Dienstenwijzer over advies is niet van toepassing op execution only.

4. Hoe worden wij beloond?

Uw adviseur bespreekt de beloning met u en legt de afspraken vast voordat wij advies uitbrengen. De hoogte hangt af van de dienstverlening die u afneemt. Wij kennen twee vormen:

- **Rechtstreekse beloning (vast tarief of uurtarief).** Voor hypotheken, inkomens-, overlijdensrisico- en vermogensopbouwproducten betaalt u ons rechtstreeks op basis van een factuur. Voor deze producten ontvangen wij geen provisie van aanbieders. Dit zijn producten die onder het wettelijke provisieverbod vallen.
- **Provisie van de aanbieder.** Voor schadeverzekeringen en voor enkele lopende, aflopende consumptieve kredieten ontvangen wij provisie van de bank of verzekeraar. Deze provisie gebruiken wij om deze producten te administreren en te beheren; voor gewone mutaties brengen wij u dan geen aparte kosten in rekening. Over de aard en hoogte van de provisie informeren wij u desgevraagd.

Zo weet u altijd waar u aan toe bent en of u ons rechtstreeks betaalt of dat wij via de aanbieder worden beloond.

5. Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is onder meer geregistreerd bij:

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt toezicht op de betrouwbaarheid, deskundigheid en integriteit van financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12050687. Het register kunt u raadplegen op www.afm.nl.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister staan wij geregistreerd onder nummer 93949200.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij zijn aangesloten bij Kifid onder nummer 300.019279. Kifid is een onafhankelijke stichting die klachten over financiële dienstverlening beoordeelt.

6. Welke klachtenmogelijkheden heeft u?

Eerst bij ons

Hebt u een klacht, maak deze dan eerst schriftelijk kenbaar aan uw adviseur. In de meeste gevallen lossen wij dit samen snel op. Lukt dat niet, dan kunt u uw klacht schriftelijk melden aan de directie van ons kantoor via info@vrijhofpf.nl.

Daarna eventueel bij Kifid

Komen wij er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, www.kifid.nl.

7. Hoe wordt onze vakbekwaamheid gewaarborgd?

Vrijhof Personal Finance stelt permanente educatie voor haar adviseurs verplicht. Iedere adviseur is in het bezit van een of meer diploma's op het gebied van verzekeren, sparen, beleggen en financieren. Vanuit de Wft worden financieel adviseurs periodiek getoetst op vakkennis; onze adviseurs voldoen aan deze eisen. U kunt te allen tijde inzage vragen in de diploma's en certificaten van onze adviseurs.

8. Hoe verloopt rente- en premiebetaling?

U betaalt rente, premies en aflossingen rechtstreeks aan de geldverstrekker of verzekeraar. Bij een betalingsachterstand kunnen wij met de maatschappij overleggen om tot een regeling te komen. U doet er verstandig aan betalingsproblemen zo vroeg mogelijk bij de maatschappij en bij ons te melden.

9. Hoe kunt u de relatie beëindigen?

Wilt u de relatie met ons kantoor beëindigen, dan stuurt u een schriftelijk verzoek tot intermediairwijziging naar de maatschappij waar uw product loopt. Na verwerking daarvan zijn wij niet langer uw aanspreekpunt. Producten die u via onze bemiddeling hebt afgesloten, blijven gedurende de wettelijk voorgeschreven bewaartermijn bij ons geadministreerd. De voorwaarden voor opzegging van een eventuele serviceovereenkomst staan in onze Algemene Voorwaarden.

10. Onze werkwijze

In onze Opdracht tot Dienstverlening verwijzen wij naar deze Dienstenwijzer en naar de wettelijk voorgeschreven Vergelijkingskaart. Beide kunt u downloaden via www.vrijhofpf.nl of bij ons opvragen via info@vrijhofpf.nl. De Vergelijkingskaart maakt een vergelijking tussen kantoren op hoofdlijnen mogelijk; de Dienstenwijzer schetst een completer beeld van wat wij voor u kunnen betekenen.

Wij hechten aan eerlijke, deskundige en integrale advisering. Daarom werken wij op de volgende basis:

- Onafhankelijk advies waar dat geldt (hypotheek, inkomen, leven, vermogen)
- Ongebonden: niet verbonden aan één bank of verzekeraar
- Advies op basis van een representatieve analyse van de markt
- Selectie van maatschappijen op kwaliteit
- Deskundige en betrouwbare advisering
- Transparante en reële beloning

11. Welke diensten verrichten wij?

Wij leveren de volgende advies- en bemiddelingsdiensten: productadvies, hypotheekadvies, financiële planning, advies over uw huidige financiële voorzieningen, vermogens- en pensioenadvies, second opinion en (periodiek) vervolgadvies en -bemiddeling.

In onderstaande tabel ziet u bij welke producten wij eerst adviseren en bij welke bemiddeling zonder advies (execution only) mogelijk is. Wij behouden ons het recht voor opdrachten te weigeren. Zonder schriftelijke overeenkomst geldt geen advies- of bemiddelingsplicht.

Financieel product	Advies en bemiddeling	Execution only
Hypothecair krediet	✓	
Inkomensverzekeringen (AOV)	✓	
Overlijdensrisicoverzekeringen	✓	✓
Schadeverzekeringen particulier	✓	✓
Vermogensopbouw (lijfrente/vermogensopbouwproduct)	✓	
Spaar- en depositorekeningen	✓	✓
Consumptief krediet (bestaand/aflopend)	✓	✓

12. Onafhankelijk en ongebonden

Ongebonden. Wij hebben geen economische binding met verzekeraars, banken of andere aanbieders en maken met hen geen afspraken over productie, omzet of bonusbeloning. Geen enkele aanbieder heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Premies en rentes worden door de maatschappijen rechtstreeks bij u geïncasseerd; uitkeringen worden rechtstreeks aan u gedaan.

Onafhankelijk advies waar dat geldt. Voor hypotheken, inkomens-, overlijdensrisico- en vermogensopbouwproducten adviseren wij op onafhankelijke basis. Wij beoordelen per advies een toereikend en divers aantal producten van

verschillende aanbieders en ontvangen voor deze producten geen provisie; u betaalt ons rechtstreeks.

Schadeverzekeringen. Voor schadeverzekeringen adviseren en bemiddelen wij ongebonden. Voor deze verzekeringen ontvangen wij provisie van de verzekeraar; over de aard en hoogte daarvan informeren wij u desgevraagd. Voor doorverwijzingen naar samenwerkende partijen kunnen wij een vergoeding ontvangen; ook daarover zijn wij desgevraagd transparant.

13. Representatieve analyse en selectie op kwaliteit

Na inventarisatie van uw gegevens stellen wij uw financiële situatie vast en wijzen wij u op inkomens- en vermogensrisico's. Wij vergelijken per advies een representatief aantal marktpartijen op rente, premie en voorwaarden, zodat u zeker bent van een uitgekiende selectie met een goede prijs-kwaliteitverhouding.

Bij de definitieve selectie staan de kwaliteit van het product en de betrouwbaarheid van de aanbieder centraal. Naast de prijs letten wij op minder zichtbare aspecten, zoals de snelheid en soepelheid waarmee een aanvraag wordt afgehandeld en de mogelijkheden om een constructie in de toekomst aan te passen. Er bestaan grote kwaliteitsverschillen tussen maatschappijen; wij kiezen bewust voor aanbieders met wie wij goede ervaringen hebben.

14. Deskundig en betrouwbaar

Wij staan voor deskundig en betrouwbaar financieel advies. Onze adviseurs zijn integer, ervaren en gediplomeerd voor de producten waarin zij adviseren en bemiddelen. Vanuit de Wft worden zij periodiek op vakkennis getoetst.

15. Transparante en reële beloning

Voordat u ons een opdracht geeft, bespreken wij welke werkzaamheden wij verrichten, welke beloningsvorm geldt en geven wij een indicatie van de kosten. Spreken wij een vast tarief af, dan weet u vooraf waar u aan toe bent. Hebben wij meer uren nodig, dan is dat ons ondernemersrisico; hebben wij minder uren nodig, dan komt dat ons ten goede. Onze tarieven staan in hoofdstuk 19.

16. Nazorg

Het is verstandig om uw financiële plan en de bijbehorende producten periodiek bij te stellen aan de hand van uw situatie op dat moment. Als klant gaat u dus voor langere tijd een relatie met uw adviseur aan. Nazorg bestaat enerzijds uit productbeheer (administreren, beheren en muteren van uw producten) en anderzijds uit vervolgadvies, al dan niet periodiek. De reikwijdte en de vergoeding van de nazorg leggen wij vooraf met u vast. Verrichten wij op uw situatie aanvullende werkzaamheden, dan lichten wij u daarover eerst in; het staat u vrij deze door een ander te laten uitvoeren of niet te laten uitvoeren.

17. Hoe betaalt u ons?

Wij factureren nadat wij de werkzaamheden voor een opdracht (zoals een overzicht of rapport), advies of bemiddeling hebben afgerond. Wij kunnen advies en bemiddeling op één factuur of in fasen in rekening brengen; dit leggen wij vast in de Opdracht tot Dienstverlening. Voor producten waarvoor wij provisie van de aanbieder ontvangen (schade en aflopende kredieten), ontvangt u voor die beloning geen aparte factuur. De betalingsvoorwaarden staan in onze Algemene Voorwaarden.

Sluit u een hypotheek af voor een eigen woning waarbij de financiering in box 1 valt, dan zijn de advies- en bemiddelingskosten in de regel aftrekbaar als financieringskosten voor de inkomstenbelasting.

18. Dienstverlening bij advies en bemiddeling

Het is belangrijk dat u weet welke diensten wij leveren en welke fasen ons dienstverleningstraject kent. Wij doorlopen zes fasen:

1. Precontractuele informatie Wij informeren u over onze dienstverlening en kosten.	**2. Inventariseren** Wij brengen uw situatie, wensen en risico's in kaart.	**3. Analyseren** Wij vertalen uw gegevens naar mogelijkheden en scenario's.
4. Adviseren / motiveren Wij geven een onderbouwd, passend advies.	**5. Implementeren** Wij regelen desgewenst het gekozen product.	**6. Nazorg** Wij beheren het product en adviseren waar nodig opnieuw.

Productadvies

Kiest u voor advies en bemiddeling voor een of meer producten, dan analyseren wij uw situatie specifiek voor dat onderwerp, bijvoorbeeld bij pensioenopbouw via een lijfrente, het beleggen van spaargeld, advies bij echtscheiding of de aankoop van een lijfrente-uitkering.

Hypotheekadvies

Wij adviseren bij een nieuwe hypotheek, een wijziging van de hypotheekvorm of een verhoging van de bestaande hypotheek. Wanneer u bij ons een hypotheek afsluit of uw situatie daar aanleiding toe geeft, stellen wij een adviesrapport op. Daarin besteden wij onder meer aandacht aan de woning en hypotheek, het overlijdensrisico, de betaalbaarheid vanaf de pensioenleeftijd, het arbeidsongeschiktheids- en werkloosheidsrisico en relevante lopende verzekeringen.

Advies over huidige voorzieningen, second opinion en vervolgadvies

Wilt u bestaande voorzieningen laten beoordelen op kwaliteit en doelmatigheid, dan stellen wij een analyse op en bieden wij desgewenst alternatieven. Bij een second opinion beoordelen wij een elders ontvangen advies. Bij vervolgadvies toetsen wij een eerder advies opnieuw aan uw doelstellingen op korte, middellange en lange termijn.

19. Tarievenkaart

Wij spreken het tarief vooraf met u af en leggen het vast in de Opdracht tot Dienstverlening. Bij een bandbreedte bepalen wij het exacte bedrag na het eerste gesprek, op basis van uw situatie. Diensten die niet in deze kaart staan, rekenen wij af tegen € 150 per uur.

Diensten	Tarief
Hypotheekplan niveau 1	€ 2.850
Hypotheekplan niveau 2	€ 3.450
Hypotheekplan niveau 3	€ 3.900
Hypotheekplan niveau 4	€ 4.500
Hypotheekplan niveau 5	v.a. € 4.950
Aankoopbegeleiding (groot Rotterdam en regio Eindhoven), inclusief btw	€ 2.500
Financiële planning (actuele situatie): besteedbaar netto-inkomen nu, bij arbeidsongeschiktheid, bij pensionering en voor de partner bij overlijden	€ 2.250 – 4.500
Belastingaangifte (particulieren)	€ 150 – 300
Voorlopige teruggave	€ 75 – 150
Jaar-/reserveringsruimte lijfrente	€ 75 – 150
Vermogensadvies	€ 600 – 1.200
Overige diensten	€ 150 per uur

Tarieven zijn exclusief btw, voor zover btw verschuldigd is, met uitzondering van aankoopbegeleiding. In de Opdracht tot Dienstverlening wordt vooraf vastgelegd of btw van toepassing is. Neemt u naast hypotheekadvies ook aankoopbegeleiding af, dan ontvangt u € 450 korting

op het tarief voor het hypotheekplan.

20. Toelichting op de tarieven

De tarieven zijn vrijgesteld van btw wanneer het gaat om advies met de intentie tot bemiddeling of om de feitelijke bemiddeling. Bij advies zonder intentie tot bemiddeling is btw verschuldigd. Ook advies over belastingzaken is met btw belast. Waar in de tarievenkaart een bandbreedte staat, en bij werk op uurtarief, hangt het bedrag af van onder meer de complexiteit van uw bestaande voorzieningen, de nieuwe producten en uw inkomens- en vermogenspositie. Voor aanvullende diensten (zoals een taxatieopdracht of notarisbemiddeling) kunnen wij eveneens uren rekenen.

21. Privacy

Om u goed te kunnen adviseren, stellen wij u vragen over uw kennis en ervaring, uw financiële situatie, uw wensen en uw risicobereidheid. Wij verwerken uw persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), uitsluitend voor de uitvoering van de overeenkomst, het beheer van de relatie en het voldoen aan wettelijke verplichtingen. Wij hebben passende technische en organisatorische maatregelen genomen en onze medewerkers zijn tot geheimhouding gehouden.

Wij verstrekken uw gegevens alleen aan derden (zoals verzekeraars, geldverstrekkers of taxateurs) voor zover dat nodig is om uw opdracht uit te voeren, en dan alleen de gegevens die zij daarvoor nodig hebben. Uw gegevens bewaren wij niet langer dan nodig en niet langer dan de wettelijke bewaartermijnen.

U hebt het recht uw gegevens in te zien, te laten corrigeren of te laten verwijderen, het gebruik te beperken, bezwaar te maken en uw gegevens te laten overdragen. Ontvangen wij gegevens over u van derden, dan informeren wij u over de bron. De wijze waarop wij met persoonsgegevens omgaan, staat volledig in onze privacyverklaring op www.vrijhofpf.nl.

Hebt u een klacht over de manier waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan, neem dan contact op met de directie via info@vrijhofpf.nl. Komt u er met ons niet uit, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

Deze Dienstenwijzer wordt op aanvraag kosteloos toegezonden en is gepubliceerd op **www.vrijhofpf.nl**.