

Onze Dienstverlening

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u laten zien hoe onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs bij ons kantoor: Bax Financieel Advies. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Wie zijn wij?

Bax Financiële Diensten BV
Keizersveld 50b
5803 AN Venray

Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoon: 0478-690998

Fax: 0478-630353

E-mail: info@baxfd.nl

Internet: www.baxfd.nl

In geval van nood zijn wij buiten kantoortijden bereikbaar via telefoonnummer 06-15052891.

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Voordat u ons bezoekt verzoeken wij u eerst telefonisch een afspraak met ons te maken via telefoonnummer 0478-690998.

Op werkdagen zijn de openingstijden van 9.00 uur tot 17.30 uur. Uiteraard kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoortijden maken.

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd.

De belangrijkste zijn:

- AFM (Autoriteit Financiële Markten www.afm.nl nr. 12005585)

- KIFID (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening www.kifid.nl nr. 300.000839)

- SEH (Stichting Erkend Hypotheekadviseur www.seh.nl)

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 12042733.

Onze dienstverlening

Uitgangspunt van onze Dienstverlening is om u een persoonlijk integraal advies te geven; daarbij staat u als klant centraal. Wat zijn uw behoeften en wensen? Wat betekent dit voor uw huidige financiële situatie? Wat is hierin de actuele situatie? Welke ontwikkelingen zijn hierin te voorzien? Samen met uw persoonlijke omstandigheden vormt dit de basis voor ons advies. Samen met u ontstaat er een overzicht van de risico's waarmee u te maken heeft – of in de toekomst mee te maken kunt krijgen- en de financiële producten die hier naar ons oordeel hierbij aansluiten. Vervolgens kunnen wij voor u bemiddelen bij een verzekeraar/bank. Hierbij dragen wij zorg voor een complete begeleiding gedurende het gehele bemiddelingstraject. Wij nemen contact op met de aanbieders en vragen offertes op. U kunt dan via onze bemiddeling dit financiële product afsluiten.

• **Schadeverzekeringen**

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

• **Levensverzekeringen**

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw

pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren op het gebied van levensverzekeringen. Ook mogen wij het contact tussen u en de levensverzekeraar verzorgen.

- **Hypothecair krediet**

Indien u een woning koopt zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een langere periode, soms wel tot 30 jaar. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij mogen u op het gebied van hypotheekadvies dienen. Ook mogen wij namens u de onderhandelingen voeren met financiële instellingen om te komen tot een voor u passende offerte.

- **Betalen en sparen en banksparen**

Ons kantoor bemiddelt ook op het gebied van sparen en betalen.

- **Consumptief krediet**

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u nieuwe apparatuur moet aanschaffen of naar een ander pand wilt verhuizen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Ons kantoor mag u daarover adviseren en voor u de contacten onderhouden met de verstrekker van het krediet.

Hoe komen wij tot een advies?

- **Adviesvrij**

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

- **Ondernemersvrijheid**

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

- **Keuze van aanbieders**

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Wij werken met speciale vergelijkingsprogramma's die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van nagenoeg de gehele markt. Uit al deze aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat goed past bij uw persoonlijke wensen. Deze vergelijking maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring met de instelling hoe die zich opstelt indien een beroep wordt gedaan op een uitkering. Omdat wij op deze wijze werken kunnen wij als een ongebonden, objectieve bemiddelaar voor u optreden.

Execution Only (bemiddeling zonder advies)

Execution only is een vorm van dienstverlening waarbij wij alleen bemiddelen om tot aankoop of het sluiten van een door u opgegeven product bij een bepaalde aanbieder over te gaan. Hiermee komen wij tegemoet aan consumenten die geen behoefte hebben aan integraal advies, en die zichzelf voldoende deskundig achten om tot een keuze voor een bepaald financieel product te komen. Bij execution only diensten is dus geen sprake van advies; alleen van een zorgvuldige aanbieding van het product of zorgvuldige bemiddeling bij de totstandkoming van de overeenkomst. Zie bijlage voor uitleg en stappenplan Execution only

Hoe worden wij beloond?

Voor onze dienstverlening aan u vragen wij een vergoeding. U betaald voor onze dienstverlening per uur of een vast tarief. Voordat wij aan de opdracht beginnen geven we u een indicatie van de inhoud van de dienstverlening, alsmede de kosten die hiermee gemoeid zijn. Op het moment dat er meerwerk ontstaat ten

opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de consequenties die dit heeft.

De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is afhankelijk van het advies en het product dat u via onze bemiddeling afsluit.

Wij vragen ook iets aan u

Om uw belangen te behartigen vragen wij een aantal zaken van u.

- ***Juiste en volledige informatieverstrekking***

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie of gezinssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

- ***Totaalbeeld***

Uw portefeuille kunt u vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons belangrijk een totaalbeeld te hebben. Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financieel dienstenpakket.

- ***Wijzigingen doorgeven***

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op uw financiële pakket. Bijvoorbeeld een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, een overlijden, werkloosheid of arbeidsongeschikt worden

- ***Informatie doornemen***

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden. Maar ook kunnen wij u informatie zenden omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaand of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen.

Als u een klacht heeft

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt. Hiervoor zijn wij aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit eerst kanbaar te maken aan ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen. Als we er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon 0900-3552248, Internet www.kifid.nl

Wij doen meer voor u

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze Dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer hebben aangegeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen.

Wij zijn u graag van dienst!

Dienstverleningsdocument

Een dienstverleningsdocument geeft een beschrijving van de diensten die wij voor u als consument kunnen verrichten. Het geeft bovendien informatie waarop wij worden beloond en ook over de hoogte van onze beloning.

Het verstrekken van dit document is wettelijk verplicht voor alle aanbieders en bemiddelaars die zich richten op consumenten die zogeheten complexe producten of hypothecaire kredieten willen aanschaffen of daarover advies willen hebben. Dit betreft een groot aantal financiële producten die in de wet zijn terug te vinden zoals bijvoorbeeld levensverzekeringen en hypotheek.

Hoe gaan wij voor u te werk?

Bij het advies van een **complex financieel product*** gaan wij altijd volgens een vast faseplan te werk. Het voordeel hiervan is dat u vooraf precies weet waar u aan toe bent, wat de kosten zijn voor onze werkzaamheden en dat u zelf kunt beslissen of en wanneer u de volgende fase in wilt gaan.

*Een complex financieel product is vaak een combinatie van soorten producten. Soorten producten zijn bijvoorbeeld: beleggen, sparen, verzekeren en lenen. Als de waarde van zeker één van deze producten afhangt van de ontwikkelingen in de markt is het complex. Bron AFM.nl

- ***Kennismaking***

We maken kennis met elkaar en leggen onze werkwijze en toegevoegde waarde uit. We geven inzicht in onze beloning. U geeft aan op welk gebied u onze hulp nodig heeft: het verkrijgen van een hypotheek, verzekering, pensioen of een andere dienst. Vervolgens leggen we ons faseplan uit en wat de kosten daarvan zijn. Indien gewenst geven we een gratis indicatie van de hypotheektoets.

- ***Inventariseren***

Gedurende deze fase krijgen wij een goed beeld van u als klant. Wij nemen samen met u de gezinssituatie door, kijken naar uw huidige financiële situatie, zoals inkomen, verplichtingen en vermogen en gaan na welke wensen en doelstellingen u hebt op financieel gebied. Tevens stellen wij vast wat uw kennis, ervaring en risicobereidheid is op het gebied van diverse financiële producten.

- ***Analyseren***

In deze fase werken wij u wensen en doelstellingen uit en bekijken of deze verantwoord gerealiseerd kunnen worden. Wij gaan uit van de door aangereikte informatie.

- ***Adviseren***

Onze bevindingen en de afstemming met u presenteren wij in de vorm van een financieel- of hypotheekplan. Hierin wordt aangegeven hoe en met behulp van welke financiële oplossingen uw wensen en doelstellingen uitgevoerd kunnen worden. Wij bespreken dit plan met u en motiveren de gemaakte keuzes.

- ***Bemiddelen***

Wij verrichten alle noodzakelijke werkzaamheden die nodig zijn voor de totstandkoming van uw aangeschafte financieel product. Regelmatig brengen wij u op de hoogte van de voortgang. Tevens ondersteunen wij met het invullen van alle noodzakelijke formulieren.

- ***Nazorg (indien gewenst)***

Wij begeleiden u na aanschaf van het gewenste financiële product op aanvraag. Deze begeleiding kan bestaan uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij u bij wanneer u veranderingen wilt aanbrengen.

Wat betaalt u voor onze werkzaamheden?

Voor u is het belangrijk dat u vertrouwen heeft in onze adviseur en dat u zeker weet dat u elkaar begrijpt. Daarom is de kennismakingsfase voor u gratis. U bepaalt of u de volgende fase in wilt gaan. In dit geval ziet u 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 welke dienst of product u uiteindelijk bij ons afneemt. 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 welke vergoeding wij gemiddeld vragen voor inventarisering, advisering, analyseren en bemiddeling van een dergelijke dienst. Echter kunt u er ook voor kiezen om onze dienstverlening per uur te betalen. Wij geven u een indicatie van het aantal uren dat wij voor een specifieke dienst denken nodig te hebben. Indien deze uren worden overschreden brengen wij u hiervan tijdig op de hoogte. Als uurtarief rekenen wij € 95,=.

Indicaties van kosten voor de fases Inventariseren, Analyseren, Adviseren en Bemiddelen van een complex financieel product:

Diensten/producten	Vergoeding
Hypotheek particulier	Min. € 500,= Max. € 2.295,=
Hypotheek ondernemer	Min. € 500,= Max. € 3.100,=
2 ^e Hypotheek particulier	Min. € 500,= Max. € 750,=
2 ^e Hypotheek ondernemer	Min. € 500,= Max. € 2.000,=
Levensverzekering	Min. € 175,= Max. € 700,=
Fiscaal gefaciliteerde Bankspaarproducten	Min. € 175,= Max. € 325,=
Overige complexe financiële producten	Min. € 500,= Max. € 1.500,=
Uitvaartverzekering	Min. € 125,=
Arbeidsongeschiktheids-Verzekering	Min. € 350,= Max. € 550,=

Nazorg complex financieel product:

Door middel van een serviceabonnement bieden wij u de mogelijkheid tot nazorg. De kosten voor dit abonnement bedragen € 9,95 per maand.

Bij een **niet complex financieel product*** worden wij beloofd op basis van provisie. De hoogte van deze provisie ligt tussen de 5% t/m 20% van de jaarpremie. U kunt ook op basis van een abonnement deze producten **zonder provisie** bij ons afnemen. De kosten hiervoor zijn minimaal € 2,50 per maand en maximaal € 14,95 per maand. * Bij dit soort verzekeringen kunt u denken aan schadeverzekeringen, auto, opstal, inboedel, reis, ongevallen. Een juiste en duidelijke informatieverstrekking is een voorwaarde voor zorgvuldige dienstverlening. Bron AFM.nl

Belangrijk

Dit dienstverleningsdocument is puur informatief en verplicht u tot niets. Op dit dienstverleningsdocument zijn de algemene voorwaarden van toepassing. Indien u gebruik wenst te maken van onze dienstverlening zullen wij de afspraken vooraf schriftelijk vastleggen middels een opdracht tot dienstverlening.

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

Bijlage 1: Uitleg Execution Only

Bijlage 2: Uitleg Wat doet de adviseur voor u bij een nieuwe hypotheek?

Dienstenwijzer Bax Financieel Advies 1/2019

Bijlage 1 Execution Only

Execution only

De wet kent de term 'execution only'. U weet dan exact welk financieel product u wilt en bij welke maatschappij dit product gesloten moet worden. U hoeft **geen** advies meer. U dient alleen via Bax FD uw aanvraag in o.b.v. execution only.. Doordat er door ons geen advies wordt gegeven zullen de kosten die wij rekening brengen lager zijn.

Via de dienstverlening 'execution only' bij het afsluiten van financieel product, komen wij (ervaren) consumenten tegemoet die graag zelf rechtstreeks verantwoordelijk willen zijn voor de aanschaf en het beheer van hun financiële voorzieningen. Deze groep heeft geen behoefte aan advies of heeft reeds een uitgebracht advies elders ontvangen.

STAPPENPLAN EXECUTION ONLY

- u vult de kennis en ervaringstoets in
- u stuurt de aanvraag in met de gegevens van uw keuze of vult online de aanvraag in
- na ontvangst nemen wij direct contact met u op en sluiten een opdracht tot dienstverlening
- wij zorgen dat uw dossier bij de gevraagde aanbieder terecht komt en afgehandeld wordt

BEMIDDELINGSKOSTEN EXECUTION ONLY

Wij werken op basis van bemiddelingskosten die in verhouding staan tot de werkzaamheden die wij voor u verrichten.

Lees ook:

U hebt de wettelijke mogelijkheid om op basis van execution only uw product zelf te regelen. Met de onderstaande informatie willen wij u hierover meer inzicht geven. **Execution only is bedoeld voor mensen die volledig op de hoogte zijn en die besloten hebben welk financieel product het beste bij hen past. U bent, nadat de keuze voor het product heeft gekozen en door uzelf weloverwogen gemaakt is, zelf verantwoordelijk. Er is dan sprake van execution only (zonder voorafgaand advies)**

Bij het afsluiten op basis van execution only, bieden wij u dus alleen het product van uw keuze aan, onder de voorwaarde dat de financiële dienstverlener (aanbieder) van uw keuze één van onze toegestane businesspartners is. Wij kijken niet naar betere alternatieven, informeren u niet over de voor- en nadelen of over de fiscale gevolgen en voorwaarden. Wij bemiddelen alleen in de totstandkoming van de overeenkomst tussen u en de bank, verzekeraar, beleggingsinstelling of enige andere aanbieder van financiële producten. Uiteraard krijgt u van ons wel alle productinformatie die door de betreffende aanbieder dienstverlener wordt verstrekt.

Kennis en ervaringstoets

Als u de kennis en ervaringstoets goed heeft doorlopen, dan is het afsluiten op basis van execution only wellicht de juiste manier voor u. Mocht dit niet het geval zijn, dan adviseren wij u uitdrukkelijk te kiezen voor advies. U moet dit zelf echter expliciet aan te geven.

Tevens verklaart u dat u goed op de hoogte bent van:

- van financiële producten in het algemeen en welke specifieke financiële producten bij u passen;
- van de fiscale wetgeving omtrent het financiële product van uw keuze;
- van uw financiële positie.

Acceptatie van uw aanvraag vindt plaats door de aanbieder. Mocht de door u gemaakte keuze achteraf toch niet aan uw verwachtingen voldoen en/of u bent niet volledig en/of tijdig correct geweest met de aan te leveren documenten, dan kunnen wij hiervoor geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden.

Wij benadrukken uitdrukkelijk, dat wij in de situatie van execution only alleen de administratieve afhandeling en bemiddeling verzorgen van de door u gemaakte keuze van producten en u hierbij niet hebben voorzien van enig advies.

Bijlage 2 Welke tijd wordt er besteed aan een nieuwe hypotheek met advies en bemiddeling?

Onderstaande is een voorbeeldopsomming van de gemiddelde werkzaamheden voor een **gemiddeld standaard hypotheek à € 95 per uur**. Uw eigen werkzaamheden worden in mindering gebracht op onderstaande kosten. Specifieke handelingen zijn hierin niet opgenomen. Hieraan kunt u denken aan bouwdepot declaraties bij nieuwbouw, onderhandelingen met geldverstrekkers i.v.m. BKR-noteringen, hypotheekadvies voor ondernemers of bijvoorbeeld partners met verschillende fiscale achtergrond door bijvoorbeeld scheiding.

	Tijd(min)	Prijs
<u>Kennismaking:</u>		
<ul style="list-style-type: none"> Afspraak maken, voorbereiden, kennismaken en informeren+ indicatie 	60	nihil
<u>Inventarisatie:</u>		
<ul style="list-style-type: none"> Inwinnen relevante informatie klant Persoonlijke situatie en kennis toetsen Uitgangspunten, wensen en doelstellingen klant Vertalen uitgangspunten en cijfermatig onderbouwen Toetsen bewustwording klant Prioriteren behoefte klant Risicobereidheid bepalen van klant (diepgaand vragen stellen) Opstellen klantprofiel Opstellen inventarisatieverslag Opdracht advisering opmaken 	205	€ 325,=
<u>Analyseren:</u>		
<ul style="list-style-type: none"> Toetsing maximale hypotheek conform CHF normen (CHF = Gedragscode hypothecaire financieringen) Nibud toetsen (netto besteedbaar inkomen) Financieringsopzet hypotheeklening maken Onderzoeken mogelijkheid Nationale Hypotheek Garantie Onderzoeken mogelijkheid koopsubsidie Bepalen Arbeidsongeschiktheidsscenario (netto besteedbaar inkomen bepalen) Bepalen WW scenario (netto besteedbaar inkomen bepalen) Bepalen Pensioen scenario (netto besteedbaar inkomen bepalen) Bepalen noodzaak overbruggingsfinanciering (netto besteedbaar inkomen bepalen) Financieel Plan maken 	236	€ 375,=
<u>Adviseren:</u>		
<ul style="list-style-type: none"> Presenteren en bespreken Klantprofiel Financieel Plan bespreken Advies samenvatten Oplossingen bespreken 1^e Hypotheekadvies Vergelijken en berekenen overlijdensrisicoverzekeringen Vergelijken en berekenen woonlasten, (bank)spaar en leven producten Vergelijken productvoorwaarden en rentestanden Bekijken alternatieven en keuze bepalen Definitief advies Adviesmotivatie maken Motivatie keuze aanbieder maken Opdracht bemiddeling opmaken Controle compleet dossier door collega (op Wft criteria) 	630	€ 995,=
<u>Bemiddelen:</u>		
<ul style="list-style-type: none"> Definitief advies verwerken tot aanvraag hypotheek, levensverzekering etc. Aanvragen bij aanbieder Benodigde stukken verzamelen Taxatie en bankgarantie regelen Benodigde stukken controleren en accorderen Offertes bespreken Compleet dossier versturen Voortgang dossier bewaken bij de aanbieder (agenderen, structureren) Voortgang dossier informeren aan de klant Ontbinding en passeerdatum Notarisstukken controleren: Hypotheek-, koopakte en afrekening Akte passeren 	315	€ 500,=
<u>Totaal Kosten</u>	16 uur	€ 1.995,=
<u>Nazorg:</u> abonnement	-	€ 14,95 p/m