

Met dit dienstverleningsdocument/dienstenwijzer maken wij u wegwijs bij nemassdeboer. Naast algemene informatie over ons kantoor vindt u hier informatie over onze dienstverlening, de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening, onze klachtenregeling en over andere aspecten.

### Hartelijk welkom bij nemassdeboer

nemassdeboer adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen, hypotheek, pensioenen, sparen, vermogensadvies, andere financiële diensten en makelaardij o.g. Zowel aan particulieren als ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterke persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant. Met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt.

### Bereikbaarheid en openingstijden

Volendam	Edammerweg 14, 1131 DN St. Jozefstraat 23, 1131 DX	<i>Openingstijden Volendam</i>	<i>Purmerend</i>
Purmerend	Slotplein 17, 1441 KG	Maandag t/m donderdag van 8.00 tot 12.30 uur en van 13.00 tot 17.30 uur,	maandag t/m donderdag van 8.30 t/m 17.30
T	0299 363 219 / 426 225	vrijdag tot 17.00 uur en	vrijdag tot 17.00 uur en
F	0299 361 071 / 425 721	volgens afspraak	volgens afspraak
E	<a href="mailto:info@nemassdeboer.nl">info@nemassdeboer.nl</a>		
I	<a href="http://www.nemassdeboer.nl">www.nemassdeboer.nl</a>		

In geval van nood kunt u buiten kantoortijden inspreken op ons antwoordapparaat. Wij nemen dan zo spoedig mogelijk contact op.

### Waarvoor kunt u bij ons terecht?

nemassdeboer heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen ten aanzien van de volgende financiële diensten en/of producten:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypothecair krediet
- Betaalrekeningen
- Elektronisch geld
- Spaarrekeningen
- Consumptief krediet
- Vermogensadviesing
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (Nationaal Regime MIFID)

Nadrukkelijk vermelden wij dat wij ook adviseren en bemiddelen ten aanzien van producten voor fiscaal banksparen, zoals de spaarrekening eigen woning en de lijfrentespaarrekening. Onze dienstverlening is onderverdeeld in een zestal adviesgebieden. Deze worden hieronder toegelicht.

### Verzekeringen

Binnen het adviesgebied *Verzekeringen* worden al uw verzekeringzaken goed en voordelig geregeld. Met de persoonlijke aandacht van uw eigen adviseur.

### Bankzaken

Binnen het adviesgebied *Bankzaken* bieden wij een breed pakket dienstverlening (advies en bemiddeling) aan inzake betaal-, spaar- en beleggingsrekeningen.

### Hypotheek

Binnen het adviesgebied *Hypotheek* bieden wij een breed pakket dienstverlening (advies en bemiddeling) aan inzake de financiering van uw eigen woning.

### Pensioen, Inkomen en Vermogen

Binnen het adviesgebied *Pensioen, Inkomen en Vermogen* bieden wij een breed pakket dienstverlening (advies en bemiddeling) aan op het gebied van oudedags- en andere inkomensvoorzieningen, zoals voorzieningen bij arbeidsongeschiktheid en overlijden. Tevens bieden wij een breed pakket dienstverlening aan op het gebied van vermogensopbouw.

### Lenen

Binnen het adviesgebied *Lenen* bieden wij een breed pakket dienstverlening (advies en bemiddeling) aan op het gebied van lenen voor consumptieve doeleinden.

### Overige diensten

Naast de eerder genoemde diensten kunt u ook bij nemassdeboer terecht voor diensten als makelaardij, zakelijke kredietverlening, bedrijfsadviesing, IB aangifte en bemiddeling bij echtscheiding (mediation)

## 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 ziet onze dienstverlening er als volgt uit:

**Inventarisatie:** Wij inventariseren uw wensen en mogelijkheden en brengen uw financiële situatie in kaart.

**Advies:** Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarmee u deze wensen kan realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken.

**Bemiddeling:** Wij verzorgen de contacten tussen u als klant en de financiële instelling waarbij u overweegt een financieel product te kopen.

**Nazorg:** Omdat er regelmatig wijzigingen in uw situatie te verwachten zijn, bieden wij u nazorg aan voor een goed beheer van uw financiële producten. Daarnaast zullen wij u regelmatig benaderen wanneer er bijvoorbeeld een verbetering van uw verzekeringen mogelijk is, of om te bespreken of er wijzigingen hebben plaatsgevonden in uw persoonlijke situatie. Natuurlijk heeft u hier zelf ook een verantwoordelijkheid in. Informeer ons dus tijdig over de wijzigingen die zich in uw situatie voordoen.

## Hoe komen wij tot een advies?

### Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering. Op het gebied van niet-complexe spaarrekeningen en betaalrekeningen werken wij in belangrijke mate samen met RegioBank. Onze adviezen over deze producten zijn dan ook in principe alleen gebaseerd op de producten zoals RegioBank die op het moment van advisering voert. Uitzondering hierop kunnen omstandigheden zijn waarin onze cliënten aangeven bezwaar te hebben tegen een rekening bij RegioBank, dan wel wanneer ons in verband met overschrijding van de bedragen, zoals vastgelegd in de garantieregeling van de Nederlandsche Bank, specifiek wordt gevraagd ook alternatieve banken in onze adviezen mee te nemen.

### 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. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar wij zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de prijs van de producten onder, maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen. Wanneer wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen. Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen heeft, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dit geval melden wij u dit altijd vooraf.

### De Boer Assuradeuren BV

Ons kantoor is 100% eigenaar van De Boer Assuradeuren BV en heeft voor sommige verzekeringen een volmacht van de verzekeringsmaatschappijen ASR, Generali, Delta Lloyd, DAS en Mondial Assistance. Dit houdt in, dat zij van deze maatschappijen de bevoegdheid hebben gekregen om voor onze cliënten op naam van de maatschappij te accepteren, de polis af te geven en uitkeringen te doen. Wij blijven echter volledig vrij in de keuze van het voor u meest geschikte product bij de verzekeraars waar wij zaken mee doen.

### Kosten van advies en bemiddeling

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, automatisering, opleidingen en vergunningen. Afhankelijk van de diensten en/of producten die u afneemt kennen wij drie beloningsmodellen: **provisie, vast tarief of combinatie tarief.**

### Provisie

#### Verzekeringen, Bankzaken en Lenen

Van de aanbieders waar wij uw financiële producten (verzekeringen, betaal- en niet fiscaal gefaciliteerde spaarrekeningen en consumptieve kredieten) onderbrengen ontvangen wij alleen provisie. De provisie is onderdeel van de prijs van het betreffende financiële product (verzekeringspremie, kosten betaalrekening) of de rentevergoeding van het betreffende financiële product (bij spaarrekening). Wij brengen geen aanvullende kosten in rekening.

In geval van bemiddeling in consumptief krediet, mogen wij uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening. Als u de rente heeft betaald, dan heeft u ook betaald voor onze dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

### Vast tarief

#### Hypotheek en Financiële Planning

De hoogte van het uiteindelijke tarief is afhankelijk van de exacte inhoud van het dienstenpakket dat u van ons afneemt. De hoogte van het tarief is dus niet afhankelijk van de hypotheek of een ander financieel product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit.

## **Combinatie tarief**

### **Pensioen, Inkomen en Vermogen**

Bij advies en of bemiddeling bij deze adviesgebieden werken wij met gecombineerde tarieven. Deze tarieven kunnen bestaan uit een uurloonvergoeding of een vaste vergoeding, al dan niet gecombineerd met provisie die wij ontvangen van de aanbieders van de producten waarvoor wij bemiddelen.

### **Transparantie complexe en impactvolle producten**

Binnen de adviesgebieden *Hypotheek, Pensioen, Inkomen en Vermogen* adviseren wij over en bemiddelen wij in complexe en impactvolle producten. Hieronder vallen levensverzekeringen<sup>1</sup>, hypotheeken, fiscaal gefaciliteerde spaarrekeningen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen). In geval van advisering over en bemiddeling in complexe en impactvolle producten, zijn wij verplicht u voorafgaand aan de advisering en/of bemiddeling te informeren over de dienstverlening die wij aanbieden alsmede de beloning die wij ontvangen voor deze dienstverlening, zie laatste blad.

### **Opdrachtbevestiging**

Indien u gebruik wenst te maken van onze dienstverlening, ten behoeve van complexe en impactvolle producten worden de gemaakte afspraken ten aanzien van onze dienstverlening en de vergoeding vastgelegd in een opdrachtbevestiging (dienstverleningsovereenkomst). U weet vooraf dus exact waar u aan toe bent.

### **Wij vragen ook iets van u**

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

### **Totaalbeeld**

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

### **Wijzigingen doorgeven**

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

### **Informatie doornemen**

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie sturen. Soms gaat het hierbij om een wettelijke verplichting. Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zondig te raadplegen. In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

### **Uw privacy**

Uit hoofde van onze dienstverlening beschikt nemassdeboer over gegevens van u als klant. Conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk (digitaal) dossier. Onze gegevensverwerking is gemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) te Den Haag.

### **Aansprakelijkheid**

nemassdeboer is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid.

### **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 heeft.

### **Eerst de klacht kenbaar maken aan ons**

Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 72 uur zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen vervolgens alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

### **Daarna eventueel naar het klachteninstituut**

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon : 0900 – 355 22 48

E-mail : [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

Internet : [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

### **Lidmaatschappen en registraties**

Ons kantoor en/of onze medewerkers zijn bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

Autoriteit Financiële Markten (AFM)  
Adviseurs in financiële zekerheid (Adfiz)  
Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)  
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)  
Federatie Financieel Planners (FFP)  
Deskundigheid, Screening en Integriteit (DSI)

### **Autoriteit Financiële Markten**

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. nemasdeboer is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12011493 / 12011714. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl). Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900 – 540 05 40.

### **Adfiz**

nemasdeboer is lid van Adfiz. Adfiz is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantieadviseurs. De bij Adfiz aangesloten leden zijn geheel vrij in de keuze van producten en aanbieders. Zij mogen op geen enkele wijze verplicht zijn om met bepaalde verzekeraars samen te werken. Daarnaast stelt Adfiz als voorwaarde dat geen enkele verzekeringsmaatschappij een eigendomsbelang of zeggenschap heeft in de bij haar aangesloten leden. Kijk op [www.adfiz.nl](http://www.adfiz.nl) voor meer informatie.

### **Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs**

Onze financieel adviseurs Rob Schilder, Jack Tol, Nico Karhof en Marcel Roeleveld, zijn als Erkend Hypotheekadviseur ingeschreven bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH) onder de nummers 0307/9434, 0912/038, 0106/4771 en 0008/6094. Een hypotheekadviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis en ervaring zijn aangetoond. Als Erkend Hypotheekadviseur hebben wij de Beroepscode van de SEH ondertekend. Kijk op [www.erkendhypotheekadviseur.nl](http://www.erkendhypotheekadviseur.nl) voor meer informatie.

### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. nemasdeboer is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.013.472. Kijk op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) voor meer informatie.

### **Federatie Financieel Planners (FFP)**

Onze financieel adviseur Nico Karhof is als financieel planner ingeschreven bij het FFP onder nummer 8397. Financieel planners die zijn aangesloten bij de Federatie Financieel Planners (FFP) onderscheiden zich door integriteit, kwaliteit, deskundigheid en ervaring. Uitsluitend dan mogen zij het FFP-keurmerk dragen. De hoge kwaliteitseisen van de FFP hebben betrekking op zowel vakinhoudelijke kennis, als gedrag en aanspreekbaarheid. De vakinhoudelijke kennis wordt door middel van een examen getoetst bij de toelating. Gedurende de certificering wordt de kennis bijgehouden door permanente educatie. Het gedrag en de aanspreekbaarheid zijn vastgelegd in de Gedragscode van de FFP, die bij de toelating tot het register door elke gecertificeerd financieel planner wordt onderschreven. De Commissie van Toezicht van de FFP ziet toe op de naleving van de Gedragscode en behandelt in dat kader geschillen en klachten.

### **Deskundigheid, Screening en Integriteit (DSI)**

Onze adviseur Nico Karhof is bij het DSI ingeschreven als DSI beleggingsadviseur. Onze adviseurs Rob Schilder en Jack Tol zijn bij het DSI ingeschreven als DSI financieel adviseur. DSI heeft ten doel het vertrouwen van de consument in de financiële markten te versterken door het verstrekken van een persoonsregistratie aan deskundigen binnen de financiële dienstverlening die aan bepaalde eisen voldoen op het gebied van deskundigheid, integriteit en werkervaring. Zij registreert hen in een openbaar register op [www.dsi.nl](http://www.dsi.nl).

Tevens verricht DSI de pre- en in-employment screening (DSI PES) voor financieel medewerkers op andere integriteitgevoelige functies. Ook organiseert DSI het beslechten van geschillen over beleggen tussen financiële ondernemingen onderling. Zij faciliteert bovendien de Tucht- en Geschillencommissie en de Commissie van Beroep.

Het werk van DSI is gericht op het bevorderen van de deskundigheid en de integriteit van de financiële dienstverlening. De geregistreerde deskundigen zijn vooral actief in de handel, de bemiddeling, de advisering en het beheer van financiële diensten en producten. De stichting DSI is in 1999 ontstaan op initiatief van en wordt breed gesteund door NYSE Euronext Amsterdam en de brancheorganisaties binnen de financiële wereld in Nederland.

### **Kamer van Koophandel**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel Hoorn staat nemasdeboer geregistreerd onder dossiernummers 36027411 / 36051171.

### **Nog vragen?**

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit dienstverleningsdocument/dienstenwijzer kunnen aangeven. Heeft u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst.

Op [www.nemasdeboer.nl/dvd](http://www.nemasdeboer.nl/dvd) vindt u telkens de meest actuele versie van ons Dienstverleningsdocument/dienstenwijzer.

## Hypotheken

### Dienstverlening

	Minimum	Maximum
Advies en bemiddeling in geval van aankoop eigen woning	€ 1.750	€ 3.500
Advies en bemiddeling in geval van hypotheekoversluiting	€ 1.750	€ 3.500
Advies en bemiddeling in geval van hypotheekomzetting	€ 750	€ 1.500
Advies en bemiddeling in geval van hypotheekverhoging	€ 750	€ 1.500
Periodiek Onderhoud Hypotheek <sup>2</sup>	€ 125	€ 250

### Financieel Advies en Pensioen

#### Dienstverlening

	Minimum	Maximum
Opstellen Financieel Jaarverslag	€ 450	€ 750
Advies en bemiddeling	uurtarief	
Uw financiële APK	€ 0	€ 180
IB Aangifte	€ 75	€ 100

### Inkomen

#### Dienstverlening

	Minimum	Maximum
Arbeidsongeschiktheidsverzekering (jaarlijks)	€ 400	€ 750
Woonlastenverzekering (jaarlijks)	€ 30	€ 60

### Financiële Planning, Vermogen en Overige

#### Dienstverlening

Advies en bemiddeling in geval van vermogensopbouw	uurtarief
Periodiek Onderhoud Vermogensopbouw <sup>2</sup>	uurtarief
Bemiddeling bij echtscheiding	uurtarief

#### Provisie bancaire producten (percentage van uitstaande saldo (op jaarbasis)

	Minimum	Maximum
Lijfrente spaarrekening (fiscaal banksparen)	0,20%	0,30%
Gouden handdruk rekening (fiscaal banksparen)	0,20%	0,30%
Beleggingsfondsen (deelnemingsrechten)	0,00%	0,50%

### Vergoeding per uur

#### Functie

	Uurtarief
Hypotheek adviseur (SEH)	€ 125
DSI Financieel adviseur	€ 125
Pensioen adviseur / Financieel Planner FFP	€ 150
DSI Beleggingsadviseur	€ 150

### BTW

De genoemde tarieven zijn vrij van BTW voor zover de dienstverlening leidt tot de totstandkoming van één of meerdere financiële producten (bemiddeling). Indien dit niet het geval is, brengen wij BTW in rekening over onze advieskosten.

<sup>1</sup> Met uitzondering van kapitaalverzekeringen bij overlijden zonder beleggingselement (bijvoorbeeld uitvaartverzekeringen en overlijdensrisicoverzekeringen).

<sup>2</sup> Er is sprake van een onderhoudscontract; het genoemde tarief geldt op jaarbasis en is exclusief 19% BTW.