

## Dienstenwijzer

In deze dienstenwijzer maken wij u wegwijs bij Slomp & De Graaf financieel adviseurs. Hier vindt u de algemene gegevens van Slomp & De Graaf financieel adviseurs, de aard van onze dienstverlening en de klachtenprocedure.

## Wie zijn wij?

### Naam en adresgegevens

Slomp & De Graaf financieel adviseurs  
Statutair: Slomp Assurantiën B.V.  
Willemskade 16  
8011 AD ZWOLLE  
Nieuwstraat 8  
8061 GR HASSELT

### Bereikbaarheid

U kunt ons op vele manieren bereiken:  
Telefoon : 038-4534690 (Zwolle)  
Telefoon : 038-4771454 (Hasselt)  
E-mail : info@slomp-degraaf.nl  
Internet : www.slomp-degraaf.nl

U bent van harte welkom op ons kantoor. Op werkdagen zijn de openingstijden van 8.30 tot 17.00 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantooortijden maken.

### Lidmaatschappen en registraties

Wij zijn bij verschillende organisaties geregistreerd, zodat uw rechten en de kwaliteit van ons advies gewaarborgd blijven.

De belangrijkste zijn:

- AFM
- KiFiD
- Stichting Erkend Hypotheekadviseur
- Adfiz
- RADI

### Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, pensioenen en verzekeren. Alleen als een onderneming aan de strenge eisen van de AFM voldoet, ontvangt zij een vergunning om bepaalde financiële diensten te verlenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12011270. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [afm.nl/registers](http://afm.nl/registers).

Wij hebben de vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Pensioenverzekeringen
- Hypothecaire kredieten
- Consumptieve kredieten
- Spaar- en betaalrekeningen
- Elektronisch geld
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

### Stichting Klachteninstituut Verzekeringen (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 KiFiD, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij KiFiD is 300.007511.

### Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 05055555.

## Onze dienstverlening

Onze dienstverlening is onderverdeeld in 4 delen (oriënteren, adviseren, bemiddelen, nazorg), die op elkaar aansluiten maar in principe los van elkaar staan. U beslist zelf van welke onderdelen u gebruik wilt maken.

### Oriënteren

Het eerste uur is bedoeld om geheel vrijblijvend te bespreken waarvoor u ons heeft benaderd en wat wij voor u kunnen betekenen. U krijgt tijdens het eerste uur van ons algemene informatie, waaronder in ieder geval dit document. Na afloop kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze diensten.

### Adviseren

Na de oriëntatie gaan wij een grondig onderzoek uitvoeren waarbij wij ingaan op uw financiële positie, uw wensen en doelen, uw kennis en ervaring op financieel gebied en uiteraard ook uw risicobereidheid. Aan de hand daarvan stellen wij een gedegen en passend advies op, waarbij wij gebruik zullen maken van een klantprofiel indien van toepassing. Dit advies ontvangt u in schriftelijke vorm. Bovendien willen wij dit graag uitgebreid met u bespreken en toelichten.

### Bemiddelen

Als onafhankelijk adviseur hebben wij uitstekende contacten met een groot aantal aanbieders van financiële producten. Als u bij die aanbieders een product wilt aanschaffen kunnen wij dat geheel voor u verzorgen.

Voor bemiddeling is een gedegen en passend advies altijd het uitgangspunt. Het is immers belangrijk dat u een product aanschafft dat bij uw situatie past. In de meeste gevallen zullen wij het advies hebben opgesteld.

### Nazorg / beheer

Wij kunnen u ook van dienst zijn nadat u een product hebt aangeschaft. Dat kan bijvoorbeeld gaan over adviseren en bemiddelen over (eventuele) aanpassing van het product vanwege gewijzigde omstandigheden (echtscheiding, verhuizing, wijzigen van geldlening, etc.).

Ook nemen wij u graag de zorgen uit handen wanneer u onverhoopt schade heeft geleden, waarvoor u een beroep op uw verzekering moet doen.

## Onze relatie met aanbieders

Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders (banken en verzekeraars) van financiële producten. Wij behoren tot de groep van ongebonden bemiddelaars, wat betekent dat wij in vrijheid (m.a.w. zonder contractuele verplichting) de producten van een selectief aantal banken/verzekeraars kunnen en willen adviseren.

Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van een ruime keus aan producten. Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of verzekeraar, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Wij geven op uw verzoek graag aan met welke banken en verzekeraars wij op dat moment samenwerken. Voor Sparen en Betalen werken wij exclusief samen met RegioBank.

## Onze beloning

U betaalt voor onze dienstverlening middels premie of een declaratie (fee) of een combinatie van beide. Wij geven u de mogelijkheid om deze financiële producten door onze bemiddeling zonder provisie af te nemen van de aanbieders.

### Beloning op basis van provisie

Met name bij schade- en inkomensverzekeringen kan onze beloning onderdeel zijn van de premie die u betaalt. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover vooraf.

### Beloning op basis van declaratie (fee)

In plaats van provisie, kunnen wij ook met u een tarief (fee) afspreken voor onze dienstverlening op basis van declaratie. Dit kan op basis van het aantal gewerkte uren of via een standaardtarief. Daarnaast betaalt u mogelijk voor het product zelf een premie, rente of inleg. U vindt onze (standaard)tarieven in onderstaande tabel. Voordat wij aan een opdracht beginnen, geven we u een indicatie van zowel de inhoud van de dienstverlening als de kosten die hiermee gemoeid zijn en stellen u hiervan op de hoogte. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit voor u heeft.

### Beloning op basis van declaratie en provisie.

Wij kunnen er ook voor kiezen dat onze beloning bestaat uit een combinatie van provisie en declaratie, al dan niet met onderlinge verrekening. Uiteraard in overleg met u.

### Beloning op basis van een abonnement

Naast deze vormen van beloning, verrichten wij onze werkzaamheden gedurende de looptijd van het financiële product ook op basis van een tussen u en Slomp & de Graaf Financieel adviseurs afgesloten abonnement. Niet elke cliënt heeft behoefte aan dezelfde dienstverlening. Wij geven u daarom de keuze uit drie vormen van dienstverlening. Dit zijn verschillende abonnementsvormen met ieder zijn eigen onderdelen. Ter onderscheiding noemen wij deze varianten brons, zilver en goud. Hierbij is brons de variant met een beperkte dienstverlening en goud de variant met de meest uitgebreide dienstverlening die wij u kunnen bieden.

Om u een inschatting te geven van onze kosten voor advisering over deze producten geven wij u onderstaand overzicht.

Het aantal uren dat wij bij u in rekening brengen is afhankelijk van uw persoonlijke situatie, wensen en mogelijkheden.

De uurtarieven worden jaarlijks geïndexeerd. Onze uurtarieven voor 2018 zijn:

### Uurtarief hypotheek

Activiteit	Inschatting aantal uren
Nieuwe hypotheek	Tussen de 2-30 uur
Afsluiten woonlastenbeschermers	Tussen de 4-8 uur

Hypotheekadviseur: € 130,- per uur excl. BTW

### Uurtarief levensverzekeringen en bancaire lijfrente opbouw

Activiteit	Inschatting aantal uren
Spaar-en beleggingsverzekering	Tussen de 2-10 uur
Overlijdensrisicoverzekering	Tussen de 2-8 uur
Lijfrenten(direct of uitgesteld)	Tussen de 2-10 uur
Pensioenadvies(individueel en collectief)	Tussen de 6-30 uur
Bancaire producten	Tussen de 2-8 uur
Uitvaartverzekering	Tussen de 1,5-4 uur

- Senior relatiebeheerder complexe producten: € 130,- per uur excl. BTW
- Junior relatiebeheerder complexe producten : € 120,- per uur excl. BTW
- Pensioenadviseur: € 150,- per uur excl. BTW

### Vast tarief

Ook kunnen we afspreken dat u een vast tarief betaalt. Het bedrag komt tot stand door het aantal uren dat wij nodig hebben om de standaardwerkzaamheden uit te voeren te vermenigvuldigen met ons uurtarief.

## Wat verwachten wij van u?

Om ons werk voor u goed te kunnen doen vragen wij u ons tijdig te informeren over alle zaken die, in het kader van de door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen, van belang kunnen zijn. Denk daarbij aan gegevens c.q. wijzigingen in uw persoonlijke situatie zoals geboorte, overlijden, samenwonen, echtscheiding, huwelijk, verhuizing, inkomen, arbeidssituatie, (verwacht) vermogen, betalingsachterstanden, schulden, eerder beëindigde en/of lopende polissen, pensioengegevens, risicobereidheid, wensen, etc.

Het is belangrijk dat u ons zo snel mogelijk informeert over een schade waarvoor u een beroep wilt doen op de door u afgesloten verzekering. Op dat moment kunnen wij namelijk direct maatregelen nemen om uw belangen veilig te stellen. Ook gebeurtenissen die tot schade of aanspraken kunnen leiden willen wij graag van u weten. Soms is het van belang die al vroeg aan de verzekeringsmaatschappij te melden. Wij kunnen u ook daarover adviseren als u het ons laat weten.

## Uw privacy

Slomp & De Graaf financieel adviseurs is ervoor verantwoordelijk om uw persoonsgegevens zo goed mogelijk beschermen. We moeten daarbij voldoen aan de eisen van de privacyregelgeving. We willen o.a. transparant zijn over de soorten gegevens die we verwerken, de doelen voor de verwerking, met wie we gegevens delen en welke rechten u heeft ten aanzien van je eigen gegevens. Persoonsgegevens worden bewaard zolang we deze nodig hebben, in ieder geval gedurende de looptijd van onze relatie of overeenkomst. Of gedurende de wettelijke bewaartermijnen die voor ons gelden. Indien wij na deze periode uw gegevens bewaren dan zullen wij deze dusdanig anonimiseren dat deze niet langer te herleiden zijn naar uw persoon.

### Welke persoonsgegevens wij kunnen verwerken

Contactgegevens, zoals naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres. Leeftijd, geslacht, burgerlijke staat, gezinssamenstelling. Gegevens met betrekking tot paspoort, rijbewijs of een ander identiteitsbewijs (soms vragen we om een kopie van een identiteitsbewijs). Gegevens over dienstverband, inkomen, beroep en werkgever. Gegevens over financiële situatie, vermogen en eventuele schulden. Gegevens over huidige financiële producten, zoals bankrekeningen of verzekeringen. Bijzondere persoonsgegevens, bijvoorbeeld over uw gezondheid (indien noodzakelijk voor correcte uitvoering van onze dienstverlening). Gegevens over eventuele strafrechtelijke feiten, fraudeaspecten (indien relevant). Gegevens over ingediende claims/claimhistorie. Gegevens voor online profilering, zoals IP-adressen, locatiegegevens, metadata en cookies.

### Waarom wij deze gegevens verwerken

Voor het beoordelen en accepteren van potentiële klanten, het (laten) beheren van onze relatie met (potentiële) klanten en bezoekers, het beheren en uitbreiden van ons klantenbestand, het sluiten en uitvoeren van overeenkomsten, het voldoen aan wettelijke verplichtingen, het verrichten van analyses van persoonsgegevens ten behoeve van statistische doeleinden en het gebruik van een archiefbestemming, het uitvoeren van (gerichte) marketing en promotionele activiteiten om een relatie met een (potentiële) klant tot stand te brengen, in stand te houden of uit te breiden of het versturen van nieuwsbrieven of informatie van specifieke aard.

### Controle uitoefenen over uw persoonsgegevens

U kunt een verzoek indienen voor informatie of wij gegevens van u verwerken, inzage in uw gegevens, aanpassing van gegevens, beperking van gegevens, overdracht van gegevens, bezwaar tegen

gebruik van gegevens of wissen van uw persoonsgegevens. Als we niet aan uw verzoek kunnen voldoen dan zullen we u dit gemotiveerd laten weten.

### Privacy reglement

Bovenstaande geeft kort inzicht in hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan. Voor de uitgebreide beschrijving kunt u ons Privacy Reglement raadplegen: [www.slomp-degraaf.nl/privacy](http://www.slomp-degraaf.nl/privacy). Hier staat altijd het meest actuele reglement.