



Dienstverleningsdocument

Met dit dienstverleningsdocument willen wij u inzicht geven in onze bedrijfsfilosofie, dienstverlening en manier van werken. Uw persoonlijke belangen zijn de rode draad in onze werkzaamheden waarbij de nadruk ligt op een kwalitatief goed advies, probleemloze dienstverlening met een open en eerlijk karakter. Met dit document laten wij u kennis maken met de financiële wereld waarin wij onze werkzaamheden verrichten. Wij vertellen u graag over de diensten die wij leveren, onze bemiddeling bij financiële producten, de kosten die daarmee gepaard gaan en onze zorg na het tot stand komen van een dienst of product.

Wie zijn wij?

Mijn naam is Robert Toussaint. In 2010 ben ik gestart met Toussaint 's Financiële Planning & Advies, alhoewel ik sinds 1998 al werkzaam ben in de financiële dienstverlening. Na jaren van ervaring opdoen en vakstudies volgen heb ik mij aangesloten bij de Federatie Financiële Planners (FFP). Een gecertificeerd financieel planner werkt volgens een vastomlijnd principe waarbij integer adviseren bovenaan staat! Een financieel planner is echt onafhankelijk en staat volledig vrij in advisering en bemiddeling. Daarnaast ben ik Erkend Hypotheekadviseur en sta vermeld in het register bij de Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH).

Toussaint 's Financiële Planning & Advies

Postadres:	R.P. Geerligssingel 42
Postcode/woonplaats:	2642 AV Pijnacker
Telefoon:	06 - 53 77 34 77
Email:	robert@toussaintfpa.nl
Website:	www.toussaintfpa.nl

Bereikbaarheid

Op verschillende manieren zullen wij het contact met u onderhouden; schriftelijk, per email, telefonisch of –bij voorkeur- in een persoonlijk gesprek. U kunt uw voorkeur hierin uitspreken. Afspraken vinden doorgaans tijdens kantooruren plaats, in overleg kunnen deze ook 's avonds plaatsvinden.

Registraties en Lidmaatschappen

Als bedrijf en/of persoon staan wij geregistreerd bij verschillende organisaties en brancheverenigingen. De belangrijkste zijn:

- Kamer van Koophandel (KvK) : inschrijfnummer 51606941
- Autoriteit Financiële Markten (AFM) : vergunning nummer 12039842
- Stichting Federatie Financiële Planners (FFP) : registratienummer 8479
- Stichting Erkend Hypotheekadviseurs (SEH) : registratienummer 8423
- Klachtinstituut Financiële Dienstverlening : aansluitnummer 300.014423

Dienstverlening

Met onze vergunning van de AFM mogen wij u adviseren op financieel gebied en/of bemiddelen voor financiële diensten of –producten. Uitgangspunt voor ons is na een uitgebreide risico-inventarisatie met uw eisen- en wensenpakket een alles omvattend financieel plan te maken waarin deze op eenvoudige en heldere wijze vertaald zijn.

De belangrijkste adviesgebieden zijn:

- Financiële Planning
- Hypotheken
- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Bank-, spaar- en bankspaarrekeningen
- Consumptief krediet

Voor het opbouwen van vermogen via beleggen kan ik u bij de keuze voor beleggingsfondsen in contact brengen met vermogensbeheerders. Daarnaast kunt u bij mij terecht voor aanvullende diensten. Graag vertel ik u de mogelijkheden.

Hoe komt een advies tot stand?

Uitgangspunt is na een uitgebreide (risico-) inventarisatie uw eisen en wensen centraal te stellen. Hoe ziet uw huidige situatie eruit?

Welke (financiële) doelen heeft u gesteld in uw leven en kunnen die gerealiseerd worden? Welke financiële risico's loopt u? Wenst u deze risico's af te dekken of zijn deze acceptabel? Al deze zaken zal ik trachten te verwerken in een allesomvattend financieel plan.

Adviesvrij

Als onafhankelijk financieel planner heb ik geen enkele verplichting om financiële producten van één of meer instellingen te adviseren of te verkopen. Daarnaast is mijn bedrijf op geen enkele manier afhankelijk van een financiële instelling vanwege een eigendoms- of aandelenbelang of financiering.

Bemiddeling

Na het adviestraject kunt u aansluitend kiezen voor onze bemiddeling bij het afsluiten van een financieel product. Hiervoor zullen wij bemiddelen naar een partij die een product kan aanbieden dat het meest aansluit op uw eisen en wensenpakket. In Nederland zijn veel aanbieders van financiële producten. Wij doen niet met alle marktpartijen zaken. Uit het grote aanbod van banken, verzekeraars, kredietverstrekkers hebben wij op basis van onder andere kwaliteit en snelheid van de dienstverlening, prijs, service, bereikbaarheid, klachtenafhandeling een selectie van aanbieders gemaakt om mee samen te werken. Op verzoek kunt u de lijst met maatschappijen inzien.

Kosten van de dienstverlening

Advies is niet gratis en om onze diensten te kunnen leveren maken wij bedrijfskosten. Hierbij moet u denken aan salaris, kosten van huisvesting, kosten van vergunningen, softwarelicenties, opleidingen en (verplichte) permanente educatie. Deze kosten zijn verwerkt in onze tarieven die wij aan u berekenen voor ons advies en/of dienstverlening. Ons uitgangspunt is ook hier: openheid van zaken en transparantie! Wij zullen u van tevoren duidelijk maken welke diensten uitgevoerd worden tegen welke prijs. Bij het verstrekken van een opdracht zal een opdracht-bevestiging worden opgesteld.

Na het adviestraject kunt u aansluitend kiezen voor onze bemiddeling bij het tot stand komen van één of meerdere financiële producten. Onze declaratie zullen wij rechtstreeks bij u indienen of eventueel via een notaris laten verrekenen.

Met onze manier van werken kiest u bij hypotheek, levens- of inkomensverzekeringen voor netto producten, dat wil zeggen dat wij geen enkele provisie of vergoeding ontvangen van een financiële instelling. Sinds 2013 is dit ook bij wet verboden.

Afhankelijk van uw keuze voor een bepaalde marktpartij of inkooporganisatie komt het een enkele keer voor dat er administratie- of dossierkosten in rekening gebracht worden, zoals kosten voor hoofdelijk ontslag bij een hypotheek. Uiteraard zullen wij u dit van tevoren melden.

Als service-onderdeel bieden wij u een compleet pakket schadeverzekeringen aan, overzichtelijk en volledig op elkaar afgestemd. Waar onze bemiddeling bij hypotheek, levens-, inkomens- en/of pensioenverzekeringen op basis van declaratie zal plaatsvinden, is de vergoeding bij schadeverzekeringen nog steeds gebaseerd op provisie. De vergoeding op schadeverzekeringen verschilt per product en aanbieder, met gemiddeld een bandbreedte tussen 15% en 27,5%.

Tarieven per 1 januari 2020:

• Uurtarief advisering	€	135,00
• Hypotheekadvies incl. financieel rapport, <i>vanaf</i>	€	1.100,00
• Hypotheekbemiddeling, <i>vanaf</i>	€	895,00
• Bemiddeling overbruggingskrediet i.c.m. hypotheek	€	100,00
• Bemiddeling levens-/inkomensverzekering(p/st.)	€	295,00
• Echtscheidingsbemiddeling per uur v.a.	€	149,50*
• Aangifte Inkomstenbelasting, alleenstaand	€	100,00*
• Aangifte Inkomstenbelasting, fiscaal partners	€	135,00*
• Aangifte Inkomstenbelasting in jaar van aan- en verkoop eigen woning	€	195,00*
• Aangifte Inkomstenbelasting in jaar van echtscheiding	€	235,00*

Dit zijn de netto-tarieven voor particuliere relaties. Hypotheekadvies inclusief bemiddeling is vrij van BTW.

*de genoemde bedragen zijn *exclusief* 21%BTW.

Voor zelfstandigen(ondernemers/DGA's) kan een afwijkend tarief gelden; wij leveren hier maatwerk middels een offerte vooraf.

Nazorg/Serviceverlening na bemiddeling

Zoals gezegd zijn de hierboven genoemde tarieven voor advies en/of bemiddeling.

In de wet is geregeld dat een financieel dienstverlener nazorg dient te leveren voor deze producten. Natuurlijk willen wij een lange termijnrelatie met u onderhouden en u graag de service leveren die u verdient. Wij zullen u in ieder geval van de belangrijkste wet- en regelgeving op de hoogte houden via onder andere onze digitale nieuwsbrief.

Door regelmatig met u de financiële haalbaarheid van uw gestelde doelen te controleren en uw producten aan de actualiteiten te toetsen kunnen we financiële tegenvallers voorkomen. Ik bespreek graag met u de mogelijkheden.

NB: Wij onderzoeken momenteel de mogelijkheid om u deze service en nazorg structureel aan te kunnen bieden via een abonnementsvorm.

Wij vragen ook iets van u

Om u optimaal van dienst te kunnen zijn hebben wij uw medewerking nodig. Een financiële huishouding is als een grote puzzel waarvan wij puzzelstukjes op de juiste plek willen leggen. Dat kan alleen als alle stukjes aanwezig zijn! Ons advies en de bemiddeling bij financiële producten en –diensten is gebaseerd op volledige informatievoorziening en een juiste voorstelling van de stand van zaken. Alleen dan kunnen wij uw belangen optimaal behartigen.

Wijzigingen in uw persoonlijke situatie en –omstandigheden dient u nu en in de toekomst aan mij door te geven. Met uw gegevens ga ik uiteraard zeer zorgvuldig om volgens, in overeenstemming met de wetgeving over, van, voor persoonsgegevens.

Kwaliteit van de dienstverlening

Kwaliteit leveren staat bij ons bovenaan. Met kennis, kunde en vaardigheden zal die kwaliteit gewaarborgd zijn. Met het volgen van vele (vak-)studies hebben wij ons gespecialiseerd op financiële vlakken als relatievermogensrecht, verzekeringen, financieringen, toekomstvoorzieningen, sociale zekerheid, belastingwetgeving etc.

Als Erkend Hypotheekadviseur (SEH) en gecertificeerd financieel planner (FFP) heeft u zekerheid dat ik onze kennis van de fiscale wet- en regelgeving up to date is. Door het jaarlijks volgen van Permanente Educatie houden wij onze vakkennis op alle relevante vakgebieden op niveau, volgen wij ontwikkelingen in de branche (Permanent Actueel) en worden adviesvaardigheden steeds verbeterd. Zo bent u verzekerd van een correct en up-to-date advies.

Niet tevreden?

Ondanks dat wij er alles aan zullen doen om een kwalitatief goede dienst of –product te leveren en uw de service te bieden die u mag verwachten, kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over datgene dat u had verwacht. Maak dit altijd kenbaar bij ons of de financiële instelling waar u ontevreden over bent. Samen zullen wij dan zien of wij uw klacht kunnen verhelpen. Als u van mening bent dat uw klacht niet juist is behandeld, kunt u zich wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag.
Telefoonnummer 0900-3552248

Wij hebben ons verbonden aan het Kifid en zullen bij een uitspraak eventuele schade die is ontstaan vergoeden. Hiervoor hebben wij een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten bij Markel Insurance SE; polisnummer 30226740.

De verzekerde bedragen op de *beroepsaansprakelijkheidsverzekering* zijn:

Als financieel dienstverlener/financieel planner: € 1.000.000,- maximum per aanspraak (met een maximum van € 1.500.000,- per verzekeringsjaar).

In de hoedanigheid van assurantiebemiddelaar: € 1.300.380,- maximum per aanspraak (met een maximum van € 1.924.560,- per verzekeringsjaar).

De verzekerde bedragen op de *bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering* zijn:

€ 1.250.000,- maximum per aanspraak, € 2.500.000,- maximum per verzekeringsjaar.