

## Dienstverleningsdocument

Den Braber & Ram assurantie adviseurs  
Treilerdwarsweg 83  
2583 DA Den Haag  
T. 070-3557483  
F. 070-3584067  
E. [info@braberram.nl](mailto:info@braberram.nl)  
W. [www.BraberRam.nl](http://www.BraberRam.nl)

KVK 27058446  
WFT 12004249  
KIFID 18000218  
SEH 17283

### Welkom

Wij heten u van harte welkom bij Den Braber & Ram assurantie adviseurs. Wij zijn u graag van dienst. Uw keuze voor Den Braber & Ram assurantie adviseurs is een keuze voor onafhankelijk totaaladvies. Ons doel is het beste advies met zo laag mogelijke lasten voor uw persoonlijke situatie, nu en in de toekomst. We werken daarbij volledig onafhankelijk en bieden u producten van vrijwel alle aanbieders.

Ons advies bestaat uit een compleet financieel plan dat u helder en overzichtelijk inzicht geeft in uw situatie nu en in de toekomst. Uiteraard houden wij hierbij rekening met alle mogelijke scenario's als arbeidsongeschiktheid, werkloosheid, overlijden en pensioen. Ook kijken wij naar bijvoorbeeld gezinsuitbreiding, carrière- en toekomstwensen. In dit Dienstverleningsdocument vertellen we u graag meer over onze diensten en werkwijze. Op bijlage 1 vindt u de benodigde tijdsinspanning en tarieven per dienst.

### Onze diensten

Wij adviseren en bemiddelen op het gebied van hypotheke en overige kredietvormen, schade- en levensverzekeringen, spaar- en beleggingsproducten en pensioen. Den Braber & Ram assurantie adviseurs maakt op basis van uw financiële gegevens, wensen en doelstellingen een grondige inventarisatie van uw financiële mogelijkheden. Aan de hand van onze kennis en ervaring met financiële producten, uw wensen en de bepaling van uw risicobereidheid wordt het uiteindelijke advies opgesteld. Voor alle diensten geldt: wij adviseren, maar u kiest. Hieronder vindt u een overzicht van onze diensten. Op bijlage 1 vindt u een indicatie van de tijd die benodigd is per dienst.

## Hypotheek

Of u nu een huis koopt, uw rentevaste periode afloopt, u gaat verbouwen of om een andere reden hypotheekadvies nodig heeft. Wij streven voor u naar de beste hypotheek met de laagste maandlasten, voor nu en later.

## Overlijdensrisicoverzekering

Een overlijdensrisicoverzekering komt tot uitkering indien de verzekerde overlijdt. Met deze uitkering kan het openstaande hypotheekbedrag of een deel daarvan worden afgelost zodat het wegvallen van inkomen door overlijden wordt opgevangen of gedwongen verkoop van uw woning wordt voorkomen. Nationale Hypotheek Garantie en de meeste geldverstrekkers eisen dat dit risico wordt afgedekt.

## Woonlastenverzekering

Uw inkomenssituatie kan, bijvoorbeeld door gehele of gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid of werkloosheid, in de loop van de tijd veranderen. Wij brengen de gevolgen en mogelijkheden voor u in kaart.

## Pensioen

Wilt u graag weten hoe uw pensioen geregeld is of er sprake is van hiaten en hoe uw financiële situatie er na pensionering uitziet? De pensioenadviseur van Den Braber & Ram assurantie adviseurs maakt een totale pensioenanalyse en voorziet u van uitgebreid advies en mogelijkheden om eventueel uw pensioen aan te vullen.

## Schadeverzekeringen

Van uw huis tot en met uw auto: Den Braber & Ram assurantie adviseurs adviseert u graag de beste verzekeringen met de laagste premies. Dit geldt niet alleen voor uw nieuwe verzekeringen. Wij analyseren ook uw bestaande verzekeringen om u te kunnen wijzen op over- of onderdekking en mogelijke premieoordelen.

## Uitvaartverzekering

Niet leuk, maar wel belangrijk: uw uitvaartverzekering. Den Braber & Ram assurantie adviseurs adviseert u graag over hoe u uw wensen voor uw uitvaart kunt verzekeren, zodat de kosten hiervoor te zijner tijd gedekt zijn.

## Kredieten

Indien er behoefte bestaat aan een kredietfaciliteit, of dit nu consumptief is of ter verbetering van de woning, adviseren wij u graag en brengen wij uw mogelijkheden in kaart.

## Vermogensopbouw

Vermogensopbouw kan bestaan uit sparen en/of beleggen. Indien u wenst met uw vermogen een aantrekkelijke rendement te realiseren dan kan Den Braber & Ram assurantie adviseurs u adviseren over de mogelijkheden binnen het door u gekozen risicoprofiel.

## De stappen in het adviestraject

Hieronder treft u een overzicht aan van de werkzaamheden en administratieve processen die wij voor u verrichten.

### 1. Oriëntatiefase

- a. Kennismaking en scan van uw wensen en mogelijkheden.
- b. Haalbaarheidsonderzoek.
- c. Uitleg werkwijze en inzicht in het tarief van de adviseur.
- d. Uitleg en toelichting Dienstverleningsdocument.
- e. Afspraak tarief.
- f. Toelichting van de stappen in het proces en het klantprofiel.

### 2. Inventarisatie

- a. Inventarisatie van uw wensen ten aanzien van financiering, verzekeringen en bijbehorende risico's.
- b. Analyse van uw persoonlijke situatie en verzamelen van financiële gegevens voor het klantdossier.
- c. Inventarisatie financiële mogelijkheden, regelingen en subsidies.
- d. Inventarisatie wensen en advies voor aflossing aan de hand van risicobeleving en –bereidheid
- e. Analyse en vergelijk hypotheekrentes met bijbehorende rentevaste periodes, premies en polisvoorwaarden.
- f. Vervaardiging van een maandlastenberekening.

### 3. Advies

- a. Vervaardigen en toelichting uitgebreide adviesrapportage veelal inclusief uitgebreide 'hiaanlyse' met overzicht van de gevolgen van (voortijdig) overlijden, arbeidsongeschiktheid, werkloosheid en pensionering.
- b. Analyse, berekening en toelichting financiële en fiscale consequenties.
- c. Toelichting risico's van overlijden, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid met cijfermatige onderbouwing.
- d. Indien gewenst vervaardigen wij een analyse van uw bestaande verzekeringen.

#### **4. Bemiddeling**

- a. Vergelijk van alle aanbieders en onderhandeling op basis van prijs en voorwaarden.
- b. Verzameling van uw gegevens. De adviseur zal u vooraf opgave doen van welke gegevens u dient aan te leveren, aangezien u verantwoordelijk bent voor tijdige en correcte aanlevering van de materialen.
- c. Aanvraag van de offerte(s).
- d. Toelichting offerte, kosten, tarieven en risico's (indien van toepassing) van de betreffende producten.
- e. Eventuele aanvraag nieuwe offerte indien er geen acceptatie plaatsvindt door u of de aanbieder
- f. Ondertekening offerte indien geaccepteerd door u en de aanbieder.
- g. Retourneren offerte door adviseur inclusief alle benodigde informatie en papieren.
- h. Indien van toepassing verzorgt de adviseur voor u de bankgarantie.
- i. U ontvangt van de adviseur de adviessamenvatting waarin uw keuzes zijn gemotiveerd en onderbouwd.

#### **5. Acceptatie**

- a. De medische acceptatie (indien van toepassing) is van groot belang. In enkele gevallen consulteert de bedrijfsarts van de aanbieder u of uw (huis)arts voor aanvullende informatie.
- b. Terugkoppeling van de aanbieder ten aanzien van medische acceptatie en opmaak polis.
- c. Voorafgaand aan uw acceptatie maakt de adviseur zijn (eventuele) tarieven van de aanbieder partij inzichtelijk.

#### **6. Passeren**

Het passeren van de hypotheekakte vindt plaats bij de notaris, meestal tegelijk met het passeren van de eigendomsakte (bij aankoop van een woning).

## 7. (Na)Zorg

Door middel van het afnemen van één van onze service abonnementen heeft u éénmaal in de twee jaar recht op een kosteloos servicegesprek om te kijken of uw financiering- plaatje nog aansluit bij uw persoonlijk situatie. Het staat u uiteraard vrij om daarvan gebruik te maken.

Onder de standaard nazorg bij het advies en de bemiddeling (indien van toepassing) behoren:

- Beantwoording vragen over het oorspronkelijke advies;
- Beantwoording vragen correspondentie aanbieders inzake het product;
- Signaleren en informeren over nieuwe wet- en regelgeving (via collectieve nieuwsbrieven);
- Gewijzigde klantgegevens doorgeven aan aanbieder;
- Informatie van aanbieder inzake het product doorgeven aan klant;
- Fiscale vragen beantwoorden over aftrekbaarheid, voorlopige teruggave, belastingaangifte in relatie tot het advies of het product;
- Informeren over nieuwe wetgeving en invloed op bestaande verzekeringen of hypotheek

### Wat verwachten wij van u

Om u zo goed als mogelijk van dienst te zijn vragen wij u uw wensen kenbaar te maken en ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die van belang zijn. Het gaat hier in het bijzonder om (wijzigingen) in uw persoonlijke situatie, inkomens- en arbeidssituatie en financiële gegevens. Bovendien vragen wij u ook zelf alle stukken door te nemen en te controleren op juistheid.

### Wettelijke eisen

De adviseurs van Den Braber & Ram assurantie adviseurs voldoen aan de eisen van de Wet Financieel Toezicht qua opleiding, vergunningen, deskundigheid en advies. Dit houdt onder meer in dat de adviseur informatie inwint over uw persoonlijke situatie en rekening houdt met alle risico's.

Uw specifieke wensen, eisen, inkomen en vermogen worden vastgelegd in het wettelijk verplichte klantprofiel. In dit klantprofiel wordt ook uitgebreid stilgestaan bij uw doelstellingen, kennis, ervaring en welke risico's u wel of niet wenst af te dekken. Den Braber & Ram assurantie adviseurs houdt daarnaast alle wettelijke eisen in het oog en bekijkt of de hypotheek betaalbaar is conform de Gedragscode Hypothecaire Financieringen of op basis van de normen conform Nationale Hypotheek Garantie.

### Klachtenprocedure

Wij doen onze uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Alle klachten worden behandeld volgens een interne klachtenprocedure. Wilt u nadere informatie over deze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen. Komen wij er samen niet uit dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Kifid Postbus 93257 2509 AG Den Haag [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl) [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Ons aansluitnummer bij Kifid is 18000218. Ons kantoor heeft zich geconformeerd aan de bindendheid van de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid. U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.

### **Beloning**

Den Braber & Ram assurantie adviseurs geeft de voorkeur aan vergoeding op de meest passende en transparante wijze. Concreet betekent dit dat u een vergoeding (zogenaamde Fee) betaalt voor hetgeen de adviseur voor u doet en dat u, voordat u de opdracht geeft, akkoord geeft voor deze vergoeding. Voor elke dienst heeft de adviseur een bepaald tarief (zie bijlage). Dit tarief is vastgesteld aan de hand van het (gemiddeld) geldend aantal uren. Hiernaast zal met u een abonnementsvorm worden afgesproken waarmee de kosten van de nazorg worden voldaan.

### **Beëindiging van de relatie**

De kosten die wij in rekening brengen bij voortijdige beëindiging van de opdracht geschieden op basis van een vast tarief en zijn afhankelijk van de status van de aanvraag, zoals hieronder vermeld:

Na de inventarisatiefase	geen vergoeding
Na de adviesfase	50% van de vergoeding
Na de getekende offerte en controle van eerste stukken	75% van de vergoeding
Na finaal akkoord van de geldverstrekker of maatschappij	100% van de vergoeding

Na transport van uw hypotheek of acceptatie van uw verzekering heeft u het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen, op het door u gewenste moment, zonder opzegtermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

Ten teken dat u kennis heeft genomen en een keuze heeft gemaakt voor de beloningwijze van de adviseur verzoeken wij u de opdrachtbevestiging, met de hierin overeengekomen beloning, 'voor akkoord' te ondertekenen.

Wij vertrouwen erop u met het bovenstaande voldoende te hebben geïnformeerd.