

DIENSTENWIJZER

Deze "Dienstwijzer" wordt u aangeboden door Pullen & Partners, financieel adviseurs, Gangboord 1, 4941 RE Raamsdonksveer.

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

Wie zijn wij?

Pullen & Partners biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van hypotheek, verzekeringen, pensioenen, sparen en beleggen, financiële planning. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

Ons bedrijf en medewerkers van ons bedrijf zijn aangesloten bij: NVHP, SEH. SNS Regio Bank. Ons kantoor heeft het Keurmerk Financiële Dienstverlening.

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Ons kantoor werkt niet met vooraf geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering aan u op een objectieve analyse van een grote keus aan producten en aanbieders in de markt. Daardoor zijn wij in staat u het product te adviseren dat het best past bij uw wensen en mogelijkheden.

Onze diensten

Binnen ons kantoor bieden wij de volgende advies- en bemiddelingsdiensten: bemiddeling uitsluitend in combinatie met advisering, alleen bemiddeling (execution only) en advisering op basis van objectieve analyse.

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van hypotheek, levensverzekering, schadeverzekering(en), pensioenen, sparen, beleggen, financiële planning, consumptief krediet.

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

U bent bij ons vrij in de (eind)keuze van aanbieder(s) en product(en). Wij zullen u met onze professionele kennis en ervaring ondersteunen in het maken van deze selectie. Dat houdt onder meer in:

1. Inventariseren van uw wensen, behoeften en uw risicobereidheid: het vastleggen van uw klantprofiel;
2. Informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten;
3. Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders;
4. De consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken;
5. Toelichten en motiveren van het verstrekte advies;
6. Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies.

Aansluitend daarop helpen wij u met het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien nodig en wenselijk, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

PULLEN & PARTNERS

Financieel Adviseurs

Om u inzicht te geven in het aantal uren dat wij besteden aan de diverse productvormen waarover wij u kunnen adviseren volgt hieronder een indicatie van het *gemiddelde* aantal uren bij deze diverse producten.

Producten:	Aantal uur
- aflossingsvrij, annuïteiten en lineaire hypotheek	10 tot 20 uur
- spaarhypotheek	15 tot 30 uur
- beleggingshypotheek	15 tot 30 uur
- bankspaarhypotheek	15 tot 30 uur
- levensverzekering adviestraject	8 tot 20 uur
- lijfrente verzekering/pensioen adviestraject	8 tot 20 uur
- fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	8 tot 20 uur
- uitvaartverzekering	4 tot 10 uur

Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.), om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen open van 9.00 tot 17.30 uur.

Bezoekadres	: Gangboord 1
Postadres	: Postbus 407, 4940 AK Raamsdonksveer
Postcode	: 4941RE
Plaats	: Raamsdonksveer
Telefoon	: 0162 - 571 640
Email	: info@pullen-partners.nl
Internetadres	: www.pullen-partners.nl

Betalingen

Hypotheek en kredieten

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. Soms kunt u zelf uw wijze van betaling kiezen bij het sluiten van de hypotheek of het krediet, dit is echter niet gebruikelijk. Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten resp. te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

Verzekeringen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) kunt u via ons kantoor doen door middel van automatische incasso of acceptgiro, of rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Per polis zullen wij daarover met u afspraken maken.

Als u de premies via ons betaalt, heeft u direct aan uw betalingsverplichting tegenover de verzekeraar voldaan. De verzekeringsdekking blijft dus altijd ongewijzigd in stand. Blijft betaling (aan ons) uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

Betalen en sparen

Voor sparen en betalen adviseren wij alleen producten van RegioBank. Voor alle overige producten zoals hypotheek, verzekeringen en pensioenen bieden wij ook producten aan van andere banken en verzekeraars.

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) dient u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij te voldoen. Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

Hoe worden wij beloond?

In beloning voor onze dienstverlening heeft u een keuzemogelijkheid.

Deze keuzemogelijkheden zijn:

- Beloning voor onze dienstverlening uit provisie
- Beloning voor onze diensten op basis van een vaste prijs
- Beloning voor onze diensten door middel van het aangaan van een service abonnement met ons bedrijf

Een combinatie van beide is ook goed mogelijk, indien wij te weinig provisie ontvangen van de bank of verzekeraar zullen wij u een aanvullende nota sturen voor het betalen van onze uren. Uiteraard in goed overleg met u.

In de onderstaande modellen zetten wij uiteen wat de verschillen voor u zijn:

Beloning uit provisie

Producten	Beloning in percentage Afsluitprovisie
- aflossingsvrij, annuïteiten en lineaire hypotheek*	0% van de hoofdsom (provisie wordt ingebouwd)
- spaarhypotheek*	0% van de hoofdsom (provisie wordt ingebouwd)
- beleggingshypotheek*	0% van de hoofdsom (provisie wordt ingebouwd)
- bankspaarhypotheek*	0% van de hoofdsom (provisie wordt ingebouwd)
- levensverzekering adviestraject	4% van de totale premie, 1,5% van de koopsom
- lijfrenteverzekering/pensioen adviestraject	4% van de totale premie, 1,5% van de koopsom
- fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	4% van de totale inleg, 1,5% van de eerste inleg
- uitvaartverzekering	4% van de totale premie
<i>Jaarlijkse doorlopende provisie</i>	<i>Aantal termijnen</i>
- aflossingsvrij, annuïteiten en lineaire hypotheek	0% van de hoofdsom
- spaarhypotheek	0% van de hoofdsom
- beleggingshypotheek	0% van de hoofdsom
- bankspaarhypotheek	0% van de hoofdsom
- levensverzekering adviestraject	0% van de totale premie
- lijfrenteverzekering/pensioen adviestraject	0,2% van de totale premie 10 jaar
- fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	0,2% van de totale inleg 10 jaar
- uitvaartverzekering	0,2% van de totale premie 10 jaar

*onze beloning is op basis van een vaste vergoeding, provisie wordt volledig ingebouwd

Bij de offerte ontvangt u van ons een gespecificeerd overzicht van de in rekening gebrachte kosten

Beloning op basis van een vaste prijs

Producten:	Tarief
- aflossingsvrij, annuïteiten en lineaire hypotheek	€ 750,- tot € 3.500,-
- spaarhypotheek	€ 750,- tot € 3.500,-
- beleggingshypotheek	€ 750,- tot € 3.500,-
- bankspaarhypotheek	€ 750,- tot € 3.500,-
- levensverzekering adviestraject	€ 500,- tot € 2.500,-
- lijfrenteverzekering/pensioen adviestraject	€ 500,- tot € 2.500,-
- fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	€ 250,- tot € 500,-
- uitvaartverzekering	€ 250,-

Beloning op basis van een service abonnement

Producten

Maandelijks bijdrage

Voor dit service abonnement betaalt u maandelijks een vaste bijdrage. Op basis van dit service abonnement heeft u recht op de volgende diensten:

€ 45,-

- opstal, inboedel en aansprakelijkheidsverzekering
- Verzorgen van de Belastingaangifte (particulier)
- Verzorgen van de voorlopige teruggave
- Persoonlijk digitaal dossier op www.mijnfinancielegegevens.nl
- Jaarlijkse financiële update

Wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12004332, voor het uitoefenen van ons bedrijf. De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

Beëindiging van de relatie

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

Klachtenregeling

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website www.kifid.nl.

Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG

Wij streven er voortdurend naar onze klanten op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop. Wij vertrouwen erop u met deze dienstenwijzer een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. We hopen samen met u de (klant)relatie aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal duren.