

Dienstenwijzer – Dienstverleningsdocument:

Deze Dienstenwijzer – Dienstverleningsdocument wordt u aangeboden door FPB Financieel Adviseurs B.V., Rulstraat 7, 4901 LM te Oosterhout. U kunt ons ook tegenkomen onder de namen FPB, Leensysteem, FPB Dealerkrediet B.V., Combi Credit, Financieel Pakhuys, Return My Car, FPB Holding, Financieel Pakhuys Brabant, Dealerkrediet, FPB Assurantiën & Hypotheken, Hollandlease, Credit Coach, De Autofinancier en de FPB VIP Club.

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u daarna 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?**

FPB Financieel Adviseurs B.V. biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van hypotheek, verzekeringen, pensioenen, sparen, beleggen, financiële planning, leasing en kredieten. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren. Verder zijn wij de initiatiefnemer en de organisator van de FPB VIP Club.

Ons bedrijf en medewerkers van ons bedrijf zijn aangesloten bij: SEH, NVF, Kifid en de AFM.

- **Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars:**

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten.

- **Keuze van aanbieders:**

Voortdurend volgen wij de ontwikkelingen van de financiële producten en wij selecteren de aantrekkelijkste voor u. Wijzelf bepalen in alle vrijheid wie onze voorkeurmaatschappijen zijn.

- **Onze diensten:**

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

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van hypotheek, levensverzekering, schadeverzekering, pensioenen, sparen, beleggen, financiële planning, leasing en krediet. Wij kunnen u adviseren over beleggingsfondsen (mixfondsen, obligatiefondsen, aandelenfondsen) en orders van u over deze beleggingsfondsen doorgeven aan de aanbieder. Orders dienen door u ondertekend te worden voordat die worden doorgegeven aan de aanbieder. Veel van bovenstaande diensten verstrekken wij alleen na afname van een z.g. Finanscan. Hiermee kunnen wij ons en u ervan vergewissen hoe de inkomenssituatie zal zijn bij diverse scenario's. Om u vervolgens te kunnen voorzien van een gedegen advies. De kosten van deze Finanscan betalen zich altijd uit in de vorm van passendheid en een zeker gevoel. 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:

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

De FPB VIP Club zoekt en ontwikkelt producten en diensten voor de klanten die lid zijn. Periodiek worden de leden geïnformeerd over allerlei aanbiedingen die veelal met korting kunnen worden aangeschaft en of met tips

die besparingen opleveren. Het lidmaatschap geeft bovendien recht op korting op de financiële producten die via ons worden afgenomen.

- **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.), veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

- **Hoe kunt u ons bereiken?**

Ons kantoor is open van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur.

Op zaterdag van 10.00 tot 16.00 uur.

Op afspraak.

Bezoekadres: Rulstraat 7 4901 LM Oosterhout

Telefoon: (0162)408630

Email: info@fpb.nl

Postadres: Postbus 4097 4900 CB Oosterhout

Fax: (0162)408638

Internetadres: www.fpb.nl

- **Betalingen:**

Hypotheken 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 door middel van automatische incasso of acceptgiro rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij betalen. 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 beloofd?**

Wij worden op twee manieren beloofd: Beloning voor onze dienstverlening uit provisie en op basis van een vaste prijs. In de onderstaande modellen zetten wij uiteen wat de verschillen voor u zijn.

- **Beloning uit provisie:**

Producten

- beleggingsverzekering
- levensverzekering
- lijfrente
- risicoverzekering
- betalingsbeschermer bij consumentenkrediet
- uitvaartverzekering

Jaarlijkse doorlopende provisie

- schadeverzekeringen
- levensverzekering
- lijfrente

Maandelijks doorlopende provisie

- consumentenkrediet

Advies over producten:

- advies over een hypotheek, levensverzekering, lijfrenteverzekering of een pensioen:

Beloning in percentage

Afsluitprovisie

2,5 tot 6% van de premie x duur

2,5 tot 6% van de premie x duur

2,5 tot 6% van de premie x duur

100 tot 170% van de jaarpremie

0% van de totale premie 0% van de koopsom

6% over het verzekerde kapitaal met een maximum van € 500,- per polis

Aantal termijnen 120

tot maximaal 25% van de premie

0% - 11% van de hoofdsom

0% - 11% van de hoofdsom

Zo lang de lening loopt en er volgens schema wordt terugbetaald

0% - 0,3% van het saldo

Beloning bij niet via ons afnemen

Wanneer u ons hiertoe opdracht heeft gegeven via een ondertekend opdrachtformulier en na ons advies besluit om niet verder van onze dienstverlening gebruik te maken berekenen wij u € 750, als vergoeding voor de door ons

gemaakte kosten.

- **Beloning op basis van een vaste prijs:**

De hiergenoemde bedragen zijn onze maxima.

Afhankelijk van uw situatie en uw klantwaarde kunnen wij hierop een korting toepassen. Vooraf informeren wij u altijd over het exacte bedrag.

Producten:

	Tarief
- aflossingsvrij, annuïteiten en lineaire hypotheek	€ 3.500,-
- spaar-, beleggings- of bankspaarhypotheek	€ 3.500,-
- finanscan	€ 1.650,-
- uitvaartverzekering	€ 749,-
- pakket voor uw schadeverzekeringen	€ 749,-
- betalingsbeschermer	€ 350,-
- uitgestelde betaling	

Bij deze lening is het voor u belangrijk om te weten dat wanneer het opgenomen bedrag op de einddatum niet is terugbetaald er een doorlopend krediet voor in de plaats komt met een maandelijkse betaling van 2% van de limiet. Bij het oversluiten werkt de financier met een back-dated-intrest. Dat wil zeggen, dat er over de looptijd van de uitgestelde betaling rente wordt berekend. De rente wordt opgeteld bij het terug te betalen bedrag.

- dossierkosten	€ 4,95 per maand via automatische incasso voor de eerste verzekering vermeerderd met € 0,50 voor elke volgende met een maximum van € 8,45
	€ 19,95 per jaar via automatische incasso per persoon per certificaat voor de betalingsbeschermers
- FPB VIP Club	€ 4,95 per maand via automatische incasso per lid
- Klantenservice CreditCoach	€ 1,95 per maand via automatische incasso

- **Beloningsbeleid:**

Intern: De beloning van onze medewerkers bestaat uit een vast, marktconform salaris. Afhankelijk van functie en functioneren kunnen medewerkers een variabele beloning ontvangen die maximaal 20% van het salaris bedraagt. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers op integer, solide en klantgericht handelen.

Extern: De leadvergoeding die wij betalen aan de aanbrengrers is eenmalig en is voor leningen maximaal 1½ % van het aan hen uitbetaalde bedrag en ten hoogste € 45,- over elke tot stand gekomen autoverzekering.

- **Wettelijke verplichtingen:**

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het Financieel Toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder de nummers 12008313 en 12004269. Ook 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 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 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 - wanneer het om een consumentenkrediet gaat - uw klacht voor te leggen aan de Geschillen- en Klachtenprocedure van de NVF. Informatie kunt u vinden op de website www.nvf.nl onder "Over de NVF" bij Geschillen- en Klachtenprocedure. De NVF is bereikbaar via postadres Postbus 3009, 5203 DA DEN BOSCH.

U kunt ook kiezen voor het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website www.kifid.nl.

Het Kifid is bereikbaar op het volgende postadres: 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 zal zijn.

- **Het nazorgtraject:**

FPB is er veel aangelegen om de klanten tevreden te houden en ze mede daardoor langer als relatie vast te houden.

Het volgende nazorgtraject is geïmplementeerd:

In de maand na afsluiting krijgt elke klant die een lening heeft afgesloten een zogenaamde welkomstbrief.

In deze brief wordt de klant uitgenodigd contact op te nemen wanneer er wat is. FPB is er om alles te regelen en vindt geen enkele vraag gek.

In de brief wordt aangekondigd dat wij na een maand nog eens telefonisch contact opnemen om vast te stellen of alles tot tevredenheid loopt.

In dit gesprek gaan we ook in op het maandoverzicht.

Is het overzicht duidelijk of moeten wij er nog bepaalde onderwerpen uitlichten en samen doornemen.

Verder bieden we aan om natuurlijk zonder verplichtingen de persoonlijke leencapaciteit te berekenen.

Op basis van de gegevens van zo'n twee maanden geleden bepalen wij het persoonlijke kredietmaximum van elke klant en geven dit vervolgens schriftelijk of mondeling door.

Onze klanten ervaren dit als een mooi aanvullend stukje service. Het is natuurlijk ook handig te weten tot welk bedrag je verstandig kunt gaan.

Met onze klanten zijn wij ook nog meer specifieke nazorg overeengekomen.

Wij houden alle ontwikkelingen binnen en buiten ons vakgebied bij en spiegelen dit aan wat wij hebben geadviseerd.

Zodra zich een feit voordoet dat gevolgen kan hebben, nemen wij direct met de klant contact op om dit nieuwe fenomeen te bespreken.

Naast wijzigingen met een ad hoc karakter melden wij ons ook elk jaar met het aanbod om nog eens van gedachten te wisselen over het door ons geadviseerde product. De onderwerpen zijn bijvoorbeeld of het gekozen product nog voldoet, of er andere wensen zijn, is de gezinssituatie gewijzigd enzovoorts. In een mensenleven verandert nu eenmaal van alles en het is onze taak de belangen van de klant te bewaken. Het liefst doen wij dit proactief.

Vaste klanten VIP – Nazorg

Voor onze vaste klanten kennen wij een nog uitgebreidere vorm van nazorg.

Deze Vaste Klanten VIP – Nazorg bieden wij u standaard aan tegen het gematigde tarief van EUR 4,95 per maand dat wij via automatische incasso elke maand van uw rekening afschrijven.

Het abonnement op deze dienst bevelen wij van harte aan omdat wij u dan in de volle breedte van nieuws blijven voorzien.

Minimaal één keer per kwartaal ontvangt u in uw mailbox onze Nieuwsbrief met de laatste wetenswaardigheden, life style nieuws, besparingstips, nieuws uit de media, voor u gelezen enzovoorts.

FPB – Budgetcare

Via uw abonnement kunt u onze hulp invoeren wanneer u met de terugbetaling van een via ons afgesloten product binnen 5 jaar onverhoopt toch in de problemen komt waardoor u een negatieve registratie bij het Bureau Krediet Registratie hebt opgelopen. Wij staan u dan met raad en daad terzijde. U krijgt bijvoorbeeld van ons zonder kosten maximaal een dagdeel hulp van onze budgetcoach. Met onze coach gaat u samen opnieuw uw inkomsten en lasten doornemen, gaat u een maand- en jaarbegroting maken, helpen wij u bij het ordenen en opzetten van een nieuw eenvoudig financieel- en administratiefsysteem en leren wij u omgaan met de nieuwe plannen.

Finanscan

Onze klanten krijgen van ons op individueel niveau een rapport waarin alle denkbare situaties worden vertaald naar inkomensplaatjes. Wij berekenen bijvoorbeeld voor u wat de inkomensgevolgen zijn van werkloosheid, van

arbeidsongeschiktheid, van pensionering en van overlijden. Maar u krijgt ook uw maximale leencapaciteit voor uw hypotheek.

Dit verslag stelt ons in staat om nog beter inhoud te geven aan onze zorgplicht en samen met u te bekijken of er wat gerepareerd moet worden en wat hiervan de kosten zijn. Elk jaar is dit rapport het startpunt van het revisiegesprek.