

Dienstenwijzer

Naast algemene informatie over Steentjes Makelaars V.O.F. vindt u in deze Dienstenwijzer uitgebreide informatie over onze dienstverlening en onze klachtenregeling.

Wie zijn wij?

Steentjes Makelaars V.O.F.

tevens handelende onder de namen
Steentjes Verzekeringen/Pensioenen
Steentjes Hypotheken
Steentjes Eibergen

Wij zijn gevestigd in de volgende plaatsen;

Broekboomstraat 10
7131 DW Lichtenvoorde
Postbus 91
7130 AB Lichtenvoorde
info@steentjes.nl
Telefonisch bereikbaar op nummer (0544) 37 22 20
Dagelijks geopend van 08.30 uur tot 17.30 uur.
Op zaterdag geopend van 09.00 tot 13.00 uur.

Nieuwestraat 1
7141 BX Groenlo
groenlo@steentjes.nl
Telefonisch bereikbaar op nummer (0544) 46 38 63
Dagelijks geopend van 08.30 uur tot 17.30 uur.

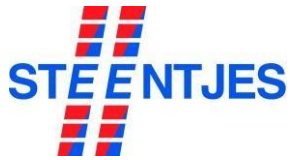
Grotestraat 13
7151 BA Eibergen
eibergen@steentjes.nl
Telefonisch bereikbaar op nummer (0545) 47 32 77
Dagelijks geopend van 08.30 uur tot 17.30 uur.

Kerkstraat 2
7261 GG Ruurlo
ruurlo@steentjes.nl
Telefonisch bereikbaar op nummer (0573) 45 14 85
Dagelijks geopend van 08.15 tot 12.15 uur en van 13.00 tot 17.00 uur

Ons kantoor hecht aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Conform de Wet op het Financieel Toezicht bieden wij u voorafgaand aan het sluiten/kopen van een financieel product, naast informatie over dit product, ook een beschrijving van onze dienstverlening en de daarbij behorende kosten. Deze informatie treft u hierna aan.

Belangrijk

Deze dienstenwijzer is een puur informatief document en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen van ons kantoor of om een bepaald financieel product met een financiële instelling (verzekeraar of bank) te sluiten.



Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken omtrent onze dienstverlening en/of onze beloning, leggen wij dit via een aparte overeenkomst met u schriftelijk vast.

Toezichthouder AFM

De AFM houdt krachtens de wet, toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12009207. Het register van financiële adviseurs kunt u raadplegen op www.afm.nl.

Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Steentjes Makelaars V.O.F. zijn adviseurs en bemiddelaars op het gebied van makelaardij, verzekeringen, hypotheke, bank(spaar-)producten, pensioenen en andere financiële diensten.

Wij adviseren en bemiddelen, dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Vervolgens kunnen wij ook voor u bemiddelen bij een financiële aanbieder. Dit houdt in dat wij u begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op. U kunt dan via onze bemiddeling dit financiële product kopen.

Wij bemiddelen en adviseren zowel in eenvoudige als meer ingewikkelde producten (complexe producten). Eenvoudige producten zijn bijvoorbeeld de inboedel- en opstalverzekering. Indien u ons om advies vraagt over een complex product (zoals levensverzekeringen, hypothecaire kredieten en beleggingsrekeningen), dan gaan wij eerst uw klantprofiel opstellen. Dit is wettelijk verplicht en houdt in dat wij u vragen gaan stellen over uw (toekomstige) financiële positie. Daarnaast brengen wij uw kennis, ervaring en uw doelstellingen op financieel gebied in kaart en stellen uw risicobereidheid vast. Op basis van dit klantprofiel geven wij u dan een passend advies over de financiële producten die u naar onze mening nodig heeft en die op de markt door financiële instellingen (verzekeraars of banken) worden aangeboden. Heeft u een keuze gemaakt dan kunnen wij contact leggen met de desbetreffende aanbieder(s) en de financiële overeenkomst(en) tot stand brengen. Tijdens de looptijd van de financiële overeenkomst(en) houden wij u op de hoogte van wezenlijke wijzigingen in de door u afgesloten producten.

Onze relatie met aanbieders:

Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders (banken en verzekeraars) van financiële producten.

Wij behoren geheel tot de groep van :

Ongebonden en onpartijdige bemiddelaars. Wij baseren ons advies op een analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare, vergelijkbare financiële producten.

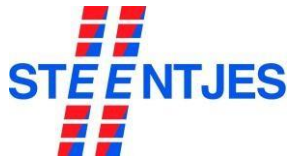
Ten aanzien van overige bank- en spaarproducten bemiddelen wij exclusief voor de RegioBank.

Wat vragen wij van u?

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Een goed advies valt of staat namelijk met een volledig beeld van uw gegevens. Wij vragen u daarom alle informatie die mogelijk relevant kan zijn voor de



aan u te verstrekken adviezen aan ons te overleggen. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een goed totaalbeeld te hebben. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde dienst verzorgen kunt u van ons informatie ontvangen die wij u wettelijk verplicht zijn aan te bieden en/of informatie waarmee u zich nog beter kunt oriënteren op de door ons aangeboden financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons indien nodig of gewenst te raadplegen. In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

Hoe worden wij beloond voor onze dienstverlening?

U betaalt voor onze dienstverlening via de premie, provisie of via een declaratie (fee) of een combinatie.

Beloning op basis van provisie

Onze beloning is onderdeel van de premie/afsluitprovisie die u betaalt. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.

Beloning op basis van declaratie (fee)

In plaats van provisie, spreken wij met u een tarief (fee) af voor onze dienstverlening op basis van declaratie. Dit kan op basis van het aantal uren of via een standaardtarief.

Daarnaast betaalt u voor het product zelf een premie, rente of inleg. U vindt onze tarieven eveneens in bijlage 1.

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 heeft.

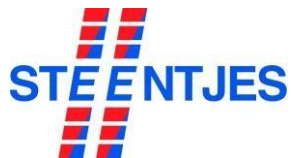
Beloning op basis van declaratie én provisie.

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

Aanvullende beloningsinformatie

De wetgever verplicht ons de beloning die wij ontvangen voor financiële producten waarmee u vermogen opbouwt, of voor hypotheek, aan u te melden

Via deze dienstenwijzer informeren wij u voor dergelijke producten over de bandbreedte waarbinnen de minimale en maximale hoogte van de beloning valt. In bijlage 1 vindt u een overzicht van deze bandbreedtes per productcategorie. Als wij diensten verlenen op basis van declaratie (fee) dan treft u in bijlage 1 onze uurtarieven aan.



De daadwerkelijke hoogte van de beloning is afhankelijk van het financiële product dat u afsluit en/of het aantal uren diensten die wij hebben verleend. Wij informeren u, uiterlijk vóór het afsluiten van het financiële product, schriftelijk over het exacte nominale bedrag van deze beloning. Indien dit bedrag niet valt binnen de door ons in bijlage 1 opgegeven bandbreedte, dan zullen wij u hier vooraf tijdig op wijzen en de afwijking toelichten.

Intern beloningsbeleid

In onze dienstverlening staan de belangen van onze klanten centraal. Dit vindt onder meer zijn uitwerking in de wijze waarop wij onze medewerkers belonen. De hoogte van de beloning (salaris en andere arbeidsvoorwaarden) van onze medewerkers is niet afhankelijk van de hoeveelheid of de soort financiële producten die hij of zij adviseert. Zij ontvangen uitsluitend een vast salaris. Een eventuele verhoging van het vaste salaris is evenmin afhankelijk van de hoeveelheid of de soort geadviseerde financiële producten.

Als u een klacht heeft

Wij doen ons 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
www.kifid.nl

Ons aansluitnummer bij Kifid is **300.005855**.

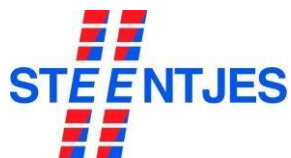
Ons kantoor heeft zich geconformeerd aan de bindendheid van de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid. U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.

Uw privacy

Ten behoeve van onze advisering en bemiddeling over financiële producten zullen wij gegevens van u als klant opslaan. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld. Op onze website www.steentjes.nl kunt u ons Privacy Statement lezen.

Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij in deze Dienstenwijzer kunnen aangeven. Heeft u nog vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst. Op www.steentjes.nl vindt u telkens de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer, standaard DVD's en Privacy Statement.



Bijlage 1

Bandbreedtes van de tarieven

Onze dienstverlening bestaat uit advies en bemiddeling. Met behulp van dit document geven wij u inzicht in de kosten van onze dienstverlening met betrekking tot pensioenen, (bancaire) lijfrente, levensverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en hypotheeken.

Ons kantoor werkt met de volgende tarieven, waarmee u de kosten van onze dienstverlening betaalt:

- Uurtarief
- Vast tarief
- Abonnement

Uurtarief (fee)

Onze uurtarieven zijn als volgt:

- financieel adviseur € 125,00
- administratief medewerker € 75,00

Voor pensioenen werken wij op basis van een uurtarief.

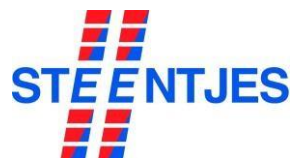
Voorafgaand aan het adviestraject trachten wij een inschatting te maken omtrent het aantal uren dat wij in rekening zullen brengen voor onze dienstverlening. Hoeveel uren wij nodig hebben om het gehele traject met u te doorlopen is geheel afhankelijk van de grootte van uw organisatie en welke diensten u van ons wenst. Ervaring leert ons echter dat wij gemiddeld de volgende uren nodig hebben :

- Nieuwe pensioenregelingen Min. 20 en max. 60 uur
- Second opinion / Analyse bestaande regeling Min. 10 en max. 25 uur
- Informatiebijeenkomst werknemers € 500,-
- Individuele gesprekken werknemers uurtarief
- Overige werkzaamheden uurtarief

Vast tarief

U betaalt voor onderstaande dienstverlening vaste bedragen.

Dienst	Standaardtarief
Hypotheekadvies	€ 2.250,00 tot maximaal € 3.000,00
Oversluiten hypotheek	€ 2.250,00 tot maximaal € 3.000,00
Tweede hypotheek	€ 1.500,00 tot maximaal € 1.750,00
Ontslag hoofdelijk aansprakelijke	€ 1.500,00 tot maximaal € 2.000,00
Renteherziening	€ 125,00 tot maximaal € 250,00
Overlijdensrisicoverzekering	€ 295,00
Uitvaartverzekering	€ 120,00



Arbeidsongeschiktheidsverzekering	€ 500,00
Lijfrente	€ 750,00
Lijfrente execution only	€ 250,00

Abonnement

Arbeidsongeschiktheidsverzekering: Voor de nazorg wordt € 30,- per maand in rekening gebracht welk bedrag wordt geïndexeerd conform de CBS-prijnsindex. Dit bedrag wordt aan ons voldaan zo lang de verzekering loopt en is daar onlosmakelijk mee verbonden.

Hypotheek: Voor vragen en problemen die u na het afsluiten van de hypotheek heeft kunt u bij ons een onderhoudsabonnement afsluiten, hetgeen betekent dat u te allen tijde telefonisch contact met ons op kunt nemen voor vragen etc.. Tevens is in het abonnement opgenomen een adviesgesprek over renteherziening. Voor onderhoud wordt € 10,- per maand in rekening gebracht welk bedrag wordt geïndexeerd conform de CBS-prijnsindex. Voor andere specifieke handelingen in de toekomst zoals genoemd in bovenstaande tabel betaalt u voor onze dienstverlening vaste bedragen zoals die op dat moment conform ons Dienstverleningsdocument gelden.

Lijfrente: Voor vragen en problemen die u na het afsluiten van de lijfrente heeft kunt u bij ons een onderhoudsabonnement afsluiten, hetgeen betekent dat u te allen tijde telefonisch contact met ons op kunt nemen voor vragen etc.. Tevens is in het abonnement opgenomen een tweejaarlijkse update waarbij wij uw opgebouwde en op te bouwen lijfrentevermogen spiegelen aan uw actuele situatie en waar nodig en mogelijk bijsturen. Voor onderhoud wordt € 10,- per maand in rekening gebracht welk bedrag wordt geïndexeerd conform de CBS-prijnsindex.