
DIENSTENWIJZER
Confidum Financiële Planning B.V.

INHOUDSOPGAVE DIENSTENWIJZER

Inleiding	Pagina 3
Onze bedrijfsfilosofie	Pagina 4
Onze werkwijze	Pagina 5
Voor welk advies kunt u bij ons terecht	Pagina 6
Adviesvrijheid, onafhankelijkheid en aandelenbelang	Pagina 7
Hoe worden wij beloond?	Pagina 8
Met welke financiële dienstverleners werken wij samen?	Pagina 8
Wat verwachten wij van u?	Pagina 9
Onze deskundigheid- en kwaliteitskenmerken	Pagina 9
Beëindiging relatie met ons kantoor	Pagina 9
Klachtenprocedure	Pagina 10
Tot slot	Pagina 10

Inleiding

Ons kantoor hecht veel waarde aan goede voorlichting over onze dienstverlening, werkwijze en beloning. Op de activiteiten van ons kantoor is onder andere de Wft (Wet op het Financieel Toezicht) van toepassing. De Wft eist dat wij u tijdig informeren over de aard en de reikwijdte van onze dienstverlening die wij u kunnen bieden en over de wijze en de hoogte van onze beloning. En dat sluit perfect aan bij onze wens om u door middel van deze dienstenwijzer nader kennis met ons te laten maken.

Wft Dienstenwijzer

Met dit document informeren wij u over wie wij zijn, de manier waarop wij werken, waar wij voor staan (onze bedrijfsfilosofie), met wie wij samenwerken, hoe wij worden beloond en bij welke instanties wij – verplicht of vrijwillig - zijn aangesloten. Hierdoor weet u voorafgaand aan onze dienstverlening exact wat u van ons kunt verwachten.

Ons kantoor

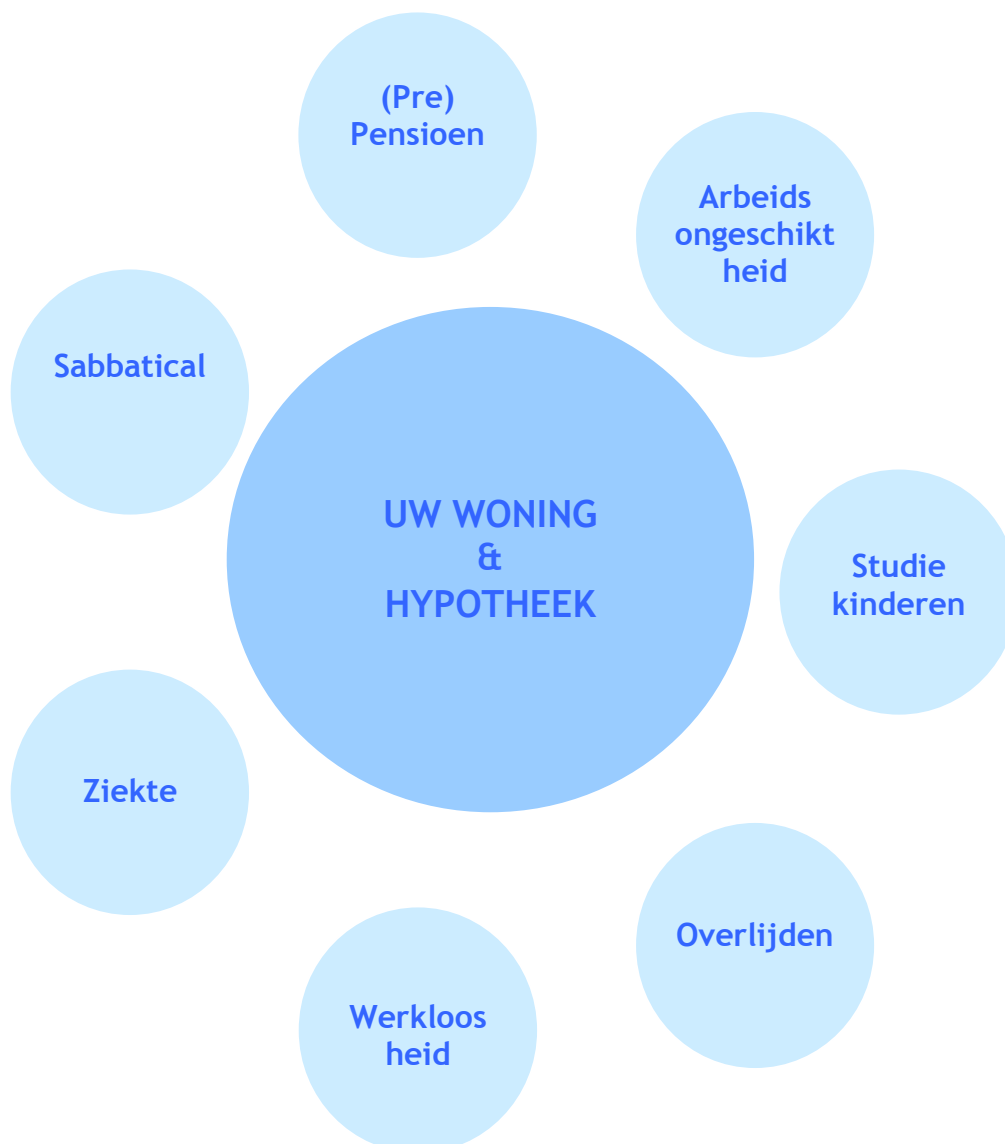
Ons kantoor is opgericht in 2005 en telt op dit moment 8 medewerkers. Onze dienstverlening bestaat uit het informeren en adviseren over en bemiddelen in financiële producten aan zowel particulieren als ondernemers op vele vakgebieden zoals levensverzekeringen, hypotheek en aanverwante producten. Wij komen hier later in onze dienstenwijzer nog op terug in de rubrieken “Onze werkwijze”, “Voor welk advies kunt u bij ons terecht” en “Met welke financiële dienstverleners werken wij samen”.

Onderstaand treft u de belangrijkste gegevens van ons kantoor aan:

Naam kantoor	: Confidum Financiële Planning B.V.
Kantooradres	: Dorpsstraat 16
Postcode en Vestigingsplaats	: 2665 BJ BLEISWIJK
Postadres	: Postbus 79
Postcode en Vestigingsplaats	: 2665 ZH BLEISWIJK
Telefoon	: 010 – 522 78 10
Fax	: 010 – 522 72 04
E-mail	: info@confidum.nl
Website	: www.confidum.nl
Inschrijving WFT register van de AFM	: 12010210
Inschrijving Handelsregister	: 27278877
Openingstijden	: Maandag t/m vrijdag van 8.30 uur tot 17.00 uur

Onze bedrijfsfilosofie (schematisch)

Wij geloven niet in een hypotheekadvies waarbij slechts het verkrijgen van een lening centraal staat of in een advies wat uitsluitend is gericht op het sluiten van een financieel product. Hoewel een hypotheek vaak een belangrijk onderdeel uitmaakt van uw totale financiële huishouding zijn er veel meer zaken waar u bij de aankoop, verbouwing of herfinanciering van een woning rekening mee moet houden, u kunt hierbij denken aan pensioen, inkomensverlies en vermogensopbouw en verzekering van uw eigendommen en aansprakelijkheden. Wij zien het als onze taak om u duidelijkheid te geven over alle belangrijke financiële risico's en gebeurtenissen die bij financiering van een woning een rol spelen. Naar ons idee gaat een goed financieel advies dus verder dan alleen een bruto-netto berekening! In onderstaand overzicht wordt onze bedrijfsfilosofie schematisch uiteengezet.



Persoonlijk Jaarverslag

Door stil te staan bij bovenstaande gebeurtenissen krijgt u voorafgaand aan de financiering van uw woning of andere financiële wensen en doelstellingen een helder overzicht van alle belangrijke scenario's en financiële risico's voor een langere periode. Zodoende komt u tijdens de looptijd van uw hypotheek of financieel plan minder snel voor verrassingen te staan. Wij noemen dit een Persoonlijk Jaarverslag. Natuurlijk is zo'n plan een momentopname. In de toekomst kunnen zich allerlei zaken voordoen waardoor het Persoonlijk Jaarverslag moet worden bijgesteld. Vandaar dat wij het belangrijk vinden om regelmatig contact met u te hebben. Op deze wijze kunnen wij ervoor zorgen dat uw Persoonlijk Jaarverslag volledig up-to-date blijft.

Onze werkwijze

Een Persoonlijk Jaarverslag valt of staat bij een goede inventarisatie van uw gegevens, uw risicobereidheid, uw kennis en ervaring, uw wensen en uw doelstellingen. Op basis van deze gegevens stellen wij een zgn. Klantprofiel op. Het Klantprofiel vormt de basis voor de totstandkoming van het uiteindelijk advies. Onderstaand wordt onze werkwijze uiteengezet:

1. Inventariseren & Informeren
2. Analyseren & Adviseren (presentatie van het advies)
3. Bemiddelen & Begeleiden
4. Onderhoud & Service

Motivatie keuze

Op basis van het opgestelde Klantprofiel selecteren wij de meest passende oplossing uit het totale productenaanbod van onze arrangementspartners. In het uiteindelijk advies zullen wij altijd onze keuzes motiveren en vastleggen. Indien het advies door ons wordt uitgewerkt zullen wij u regelmatig benaderen om te bekijken of er wijzigingen hebben plaatsgevonden in uw persoonlijke situatie. Dit kan namelijk aanleiding zijn om uw Persoonlijk Jaarverslag op onderdelen bij te stellen. Natuurlijk hebt u hier zelf ook een verantwoordelijkheid in. Informeer ons dus tijdig over de wijzigingen die zich in uw situatie voordoen.

Voor welk advies kunt u bij ons terecht ?

U kunt bij ons terecht voor advies over, bemiddeling in en onderhoud van alle financiële producten waar wij in het kader van het toezicht door de Autoriteit Financiële Markten (AFM) een vergunning voor hebben. Ook kunt u bij ons terecht voor advies over de fiscale en sociale wetgeving in Nederland en voor juridische vragen. Wij zullen altijd proberen u hiermee zo goed mogelijk van dienst te zijn. Voor de volgende financiële diensten en producten beschikken wij over een vergunning:

Financiële Dienst	Product
Adviseren (2:96)	Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (Nationaal Regime)
Bemiddelen (2:83)	Betaalrekeningen
Bemiddelen (2:83)	Hypothecair krediet
Bemiddelen (2:83)	Levensverzekeringen
Bemiddelen (2:83)	Spaarrekeningen
Bemiddelen (2:83)	Schadeverzekeringen
Bemiddelen (2:83)	Elektronisch geld
Bemiddelen (2:83)	Consumptief Krediet

[Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen \(Beleggingsrekeningen\)](#)

Voor advies en bemiddeling in producten welke vallen onder het toezicht in het kader van het zgn. Nationaal Regime Mifid kunt u bij ons terecht. Hierbij moet u denken aan een bankspaarhypothec met beleggingsrekening (BEW), een beleggings- of effecthypothec, een lijfrente beleggingsrekening of een losse beleggingsrekening waarbij deze producten gebaseerd zijn op modelportefeuilles of beleggingsfondsen van de bank of beleggingsinstelling. Uw liquide vermogen kunt u beleggen met de kans op een hoger rendement. Bijvoorbeeld voor het aflossen van (een deel van) uw hypothec of een aanvullend inkomen voor later. Aangezien beleggen ook met meer risico's gepaard kan gaan dient een belegging goed bij u te 'passen'. Een belegging dient dus aan te sluiten bij uw persoonlijke risicoprofiel. Aan de hand van een vragenlijst wordt uw risicoprofiel vastgesteld op het gebied van uw financiële positie, risicobereidheid, ervaring en uw wensen en doelstellingen.

[Betaalrekeningen](#)

Een betaalrekening is een product waarmee u geld kunt aanhouden en girale betalingen kunt doen en ontvangen. In het kader van uw financieel plan kunnen wij u adviseren over betaalrekeningen.

[Hypothecair krediet \(Hypotheken\)](#)

Bij het financieren van een huis of verbouwing, hoort een goed financieel plan. Naast uitleg over de verschillende hypotheekvormen zoals bijv. een aflossingsvrije hypothec, (bank)spaar -, beleggings -, hybride- en levenhypothec brengen wij voor u ook diverse gezinsrisico's in kaart. Zodoende kunt u een hypotheekvorm kiezen die past bij uw persoonlijke situatie nú maar ook in de toekomst.

[Levensverzekeringen](#)

Via levensverzekeringen kunt u sparen en/ of beleggen voor later. Uiteraard kunt u een levensverzekering (kapitaalverzekering) sluiten ter aflossing van uw hypothec of bijvoorbeeld ter aanvulling op uw inkomen vanaf pensioendatum (lijfrente- of pensioenverzekering). Ook kunt u een verzekering sluiten die uitkeert bij overlijden om uw nabestaanden financieel goed verzorgd achter te laten. Omdat de premies, kosten en dekkingen voor iedere situatie verschillen staan wij u graag bij in uw keuze voor dergelijke producten.

Spaarrekening

Op het gebied van sparen zijn er vele mogelijkheden. Denk aan sparen bij uw eigen bank of via een internet spaarrekening met een overwegend hogere rentevergoeding. Door alle voor- en nadelen van de diverse spaarvarianten helder voor u uiteen te zetten kunt u gemakkelijker een keuze maken.

U dient hierbij rekening te houden met het feit dat rendement, risico en flexibiliteit onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. U moet hierbij bijvoorbeeld denken aan of de rekening valt onder de Nederlandse of een buitenlandse depositogarantieregeling en of uw spaargeld vrij opneembaar is.

Schadeverzekeringen

Hieronder vallen met name de auto -, inboedel -, opstal -en aansprakelijkheidverzekeringen. Maar ook rechtsbijstand- en reisverzekeringen. Verzekeringsoplossingen ter dekking van verlies van inkomen door arbeidsongeschiktheid of werkloosheid vallen hier ook onder. Door de voortdurende verschraving van ons sociale zekerheidsstelsel dient u steeds meer zelf te regelen. Kosten in verband met ziekte of verlies van inkomen door arbeidsongeschiktheid of werkloosheid zijn zaken waartegen u zich goed kunt beschermen. Denk hierbij aan een ziektekostenverzekering, een woonlastenverzekering of een arbeidsongeschiktheid –of werkloosheidsverzekering. Het maakt hierbij niet uit of u in loondienst bent of zelfstandig ondernemer; voor beiden bestaan diverse oplossingen. Wij selecteren de juiste producten bij uw persoonlijke wensen en mogelijkheden.

Consumptief krediet

Indien u een consumptieve uitgave wil of moet financieren kunnen wij hierin voor u adviseren en bemiddelen. Vormen van consumptieve kredieten zijn bijvoorbeeld een persoonlijke lening of een doorlopend krediet.

Adviesvrijheid, onafhankelijkheid en aandelenbelang

Wij vinden het belangrijk u te informeren over het feit dat wij met geen enkele financiële instelling (bank, verzekeraar of vermogensbeheerder) contractuele verplichtingen hebben om specifiek, uitsluitend of procentueel de producten van die instelling in ons advies te betrekken.

Tevens is er geen enkele financiële instelling welke in het bezit is van de aandelen van ons kantoor of beschikt over een deelneming van gelijksoortige strekking. Ook hebben wij geen deelneming in een bepaalde aanbieder.

Hierdoor kunnen wij u onafhankelijk adviseren en worden wij slechts beperkt door het aantal aanstellingen welke wij hebben bij de verschillende banken, verzekeraars en vermogensbeheerders. Omdat wij een analyse kunnen maken van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare financiële producten zijn wij hiermee volgens de AFM een financiële dienstverlener die werkzaam is op basis van objectieve analyse.

Hoe worden wij beloond?

De beloning voor onze dienstverlening aan u spreken we graag van te voren met u af. Zodoende kunnen zich achteraf geen verrassingen voordoen over de wijze waarop wij worden beloond danwel de hoogte van onze verdiensten.

Onze beloning kan bestaan uit:

- ◆ Een vooraf afgesproken (vaste) prijs. Deze prijs zal veelal afgestemd zijn op de (gemiddelde) hoeveelheid uren die wij nodig hebben voor het totale advies –en bemiddelingsproces.
- ◆ Een uurtarief, waarbij de hoogte van onze verdiensten afhankelijk zal zijn van de daadwerkelijke hoeveelheid uren die wij aan u hebben besteed.
- ◆ Provisie die wij ontvangen van de verzekeraar of bank.
- ◆ Service Abonnement.

De tarieven en toelichting hebben wij in een apart overzicht voor u beschikbaar. Vraag ernaar bij uw adviseur. Natuurlijk stemmen wij de wijze van onze beloning altijd van te voren met u af.

Met welke financiële dienstverleners werken wij samen?

Onderstaand treft u een overzicht aan van alle financiële dienstverleners bij wie ons kantoor een aanstelling heeft om te kunnen bemiddelen.

Banken

- ◆ ABN AMRO Bank
- ◆ Aegon Hypotheken
- ◆ Argenta
- ◆ BLG Hypotheken
- ◆ Direktbank
- ◆ Florius
- ◆ Fortis ASR
- ◆ ING
- ◆ Nationale Nederlanden
- ◆ Rabobank
- ◆ SNS Bank
- ◆ Westland Utrecht Hypotheken

Verzekeringsmaatschappijen

- ◆ Aegon Levensverzekeringen
- ◆ Cardif Schadeverzekeringen
- ◆ Fortis ASR
- ◆ Generali
- ◆ Goed Idee
- ◆ Legal & General
- ◆ Nationale Nederlanden
- ◆ Reaal Verzekeringen
- ◆ Zwitserleven

Beleggingsinstellingen

- ◆ Allianz Nederland Asset Management
- ◆ ING via ING en Nationale Nederlanden
- ◆ Insinger de Beaufort (IDB)
- ◆ Noord Nederlands Effectenkantoor (NNEK)
- ◆ WestlandUtrecht Effectenbank

Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen is het van essentieel belang dat u juiste en volledige gegevens tijdig aan ons verstrekt. Deze gegevens vormen namelijk de basis voor de totstandkoming van uw Persoonlijk Jaarverslag. Op basis van onjuiste of onvolledige informatie kunnen zich situaties voordoen die verstreckende gevolgen kunnen hebben. Daarnaast kunnen financiële dienstverleners op basis van hun voorwaarden eventueel uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.

Daarnaast vinden wij het erg belangrijk dat u wijzigingen in uw persoonlijke situatie, alsmede wijzigingen van verzekerde zaken of bestemmingen van onroerend goed tijdig aan ons en/of de verzekeraar en geldverstrekker doorgeeft. U kunt hierbij o.a. denken aan:

- verandering werkgever,
- gezinsuitbreiding,
- samenwonen, huwelijk, echtscheiding,
- overlijden,
- verhuizen.

Alleen op deze manier kunnen wij ervoor zorgen dat uw Persoonlijk Jaarverslag up-to-date blijft.

Onze deskundigheid –en kwaliteitskenmerken

Wij zijn als kantoor bij de volgende instellingen verplicht of vrijwillig aangemeld:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM) registratienummer 12010210 | www.afm.nl;
- Stichting Financiële Dienstverlening (St. FD) | www.stfd.nl;
- Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) | www.kifid.nl;
- Beroepsaansprakelijkheidsverzekering bij Chartis
- Service-provider Inbiznis | www.inbiznis.nl;
- College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) | www.cbppweb.nl;

Ook zijn een of meerdere van onze adviseurs ingeschreven in de volgende registers:

- Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH) | www.seh.nl;
- Vereniging Federatie Financieel Planners (VFFP) | www.ffp.nl;

Beëindiging relatie met ons kantoor

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken dan heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende financiële dienstverleners verzoeken lopende verzekeringen, hypotheek of beleggingsrekeningen over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van uw keuze. De genoemde producten blijven dan ongewijzigd doorlopen waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij te maken of over te sluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

Klachtenprocedure

Als u een klacht heeft over de afhandeling van uw dossier, over onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Wij hebben hiervoor een interne klachtenprocedure. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Alle klachten worden door de directie behandeld.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijke Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het KiFiD is een door het ministerie van Financiën erkende geschilleninstantie. Wij zijn wettelijk verplicht ons bij deze instantie aan te melden en conformeren ons aan de werkwijze en het bindende advies. Deze KiFiD procedure voorziet in bemiddeling door de Ombudsman Financiële Dienstverlening. Hij gaat onderzoeken of er mogelijkheden zijn voor bemiddeling. Vooralsnog zal voor de fase Ombudsman geen klachtengeld worden geheven. Mocht de Ombudsman niet slagen in zijn bemiddeling, dan kan de klacht als geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. Deze commissie werkt met Geschillenkamers met specialismen voor verzekeringen, bank- en hypotheekzaken, beleggingen en consumptief krediet. Momenteel is klachtengeld door de klager verschuldigd. Voor 2010 bedraagt het klachtengeld € 50,-.

Indien u meer informatie wilt hebben over de KiFiD, dan kunt u terecht op de website: www.kifid.nl.

Tot slot

Wij hopen u op deze wijze duidelijk en naar tevredenheid te hebben geïnformeerd over onze werkwijze en zien u graag voor lange tijd als relatie aan ons kantoor verbonden.