

Dienstenwijzer

dienstverlening particulieren (januari 2020)



Met deze dienstenwijzer maken wij je wegwijs bij Paffen⁺ verzekeringen & financiële diensten. Naast algemene informatie over ons kantoor vind je hier informatie over onze dienstverlening aan particulieren, onze tarieven, onze klachtenregeling en over andere aspecten.

Wie zijn wij?

Paffen⁺ verzekeringen & financiële diensten bv

Bezoekadres
Kerkplein 31
6372 EZ Landgraaf

Correspondentieadres
Postbus 31004
6370 AA Landgraaf

Paffen⁺ verzekeringen & financiële diensten bv (verder te noemen: Paffen⁺) adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen, hypotheek, pensioenen en andere financiële diensten. Zowel aan particulieren en ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterk persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met jou als klant. Met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit.

Bereikbaarheid en openingstijden

Telefoon : 045 – 542 70 21
Internet : www.paffen.nl
E-mail : info@paffen.nl
Facebook : www.facebook.com/paffenverzekeringen

Openingstijden
Maandag t/m vrijdag van
9.30 tot 12.30 uur en van
13.30 tot 17.00 uur en
volgens afspraak

In geval van nood kun je buiten onze openingstijden contact opnemen via telefoonnummer 06-51987220.

Waarvoor kun je bij ons terecht?

Paffen⁺ heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen ten aanzien van de volgende financiële diensten en/of producten:

- Betaalrekeningen
- Consumptief krediet
- Elektronisch geld
- Hypothecair krediet
- Inkomensverzekering
- Pensioenverzekeringen
- Premiepensioenvorderingen
- Schadeverzekeringen particulier
- Schadeverzekeringen zakelijk
- Spaarrekeningen
- Vermogen
- Zorgverzekeringen
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

Adviesgebieden

Onze dienstverlening aan particulieren is onderverdeeld in een tweetal adviesgebieden. Deze worden hieronder toegelicht.

Adviesgebied *Verzekering & Geld*

Binnen het adviesgebied *Verzekering & Geld* worden al jouw basis verzekeringszaken en bankzaken goed en zonder rompslomp voor je geregeld. We zorgen ervoor dat je optimaal verzekerd bent en verzorgen de schadeafhandeling wanneer het eens mis gaat. Dit alles met de persoonlijke aandacht van je eigen adviseur.

Waarmee kunnen wij je helpen:

- **Verzekering.** Wij zorgen ervoor dat jouw bezittingen en jouw vermogen goed verzekerd zijn voor het geval dat het eens mis gaat. Ook zorgen wij ervoor dat er een goede uitvaartkostenvoorziening is in geval van overlijden.
- **Sparen en betalen.** Ook voor jouw bankzaken ben je bij ons aan het juiste adres. Of je nu een aantrekkelijke spaarrekening zoekt of een voordelige betaalrekening met alle moderne faciliteiten, zoals bankieren via een app.
- **Lenen.** Even wat extra financiële ruimte nodig? Dan kun je bij ons terecht voor een passend consumptief krediet.

Adviesgebied *Financieel Advies*

Binnen het adviesgebied *Financieel Advies* worden al jouw 'complexere' financiële zaken geregeld, zoals jouw hypotheek, jouw vermogensopbouw, jouw pensioen- en andere inkomensvoorzieningen en de afdekking van het overlijdensrisico.

Waarmee kunnen wij je helpen:

- **Hypotheek.** Uit het aanbod van een breed aantal geldverstrekkers vinden wij de hypotheek die passend is bij jouw situatie en voorkeuren. Paffen⁺ is niet gebonden aan een specifieke geldverstrekker. Dit komt het advies aan jou alleen maar ten goede.
- **Pensioen & Inkomen.** Hoe is het gesteld met jouw oudedagsvoorziening? Wij kunnen je deskundig adviseren op het gebied van oudedagsvoorzieningen en andere inkomensvoorzieningen, zoals voorzieningen bij arbeidsongeschiktheid en overlijden.
- **Vermogen.** Hoe bouw je verstandig een extra vermogen op? Wij adviseren en bemiddelen ook op het gebied van vermogensopbouw, niet zijnde de vermogensopbouw in het kader van de opbouw van een oudedagsreserve of een aflossingskapitaal.

Dienstverlening

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor je kunnen betekenen hangt af van jouw specifieke wensen en omstandigheden.

In het algemeen ziet onze dienstverlening er als volgt uit:

- **Oriëntatie.** Wij bespreken de probleemstelling en de mogelijkheden die wij daaromtrent kunnen bieden.
- **Inventarisatie.** Wij inventariseren jouw wensen en mogelijkheden en brengen jouw persoonlijke en financiële situatie in kaart (kennis en ervaring, risicobereidheid, wensen, behoeftes en overige relevante informatie).
- **Analyse.** Wij beoordelen en interpreteren alle relevante informatie welke tijdens en na de inventarisatie is verkregen ten behoeve van het oplossen van de probleemstelling.
- **Advisering.** Wij geven advies met betrekking tot de probleemstelling dat aansluit op de inventarisatie en analyse. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen.
- **Bemiddeling.** Wij verzorgen de contacten tussen jou als klant en de financiële instelling waarbij je overweegt een financieel product te kopen.
- **Nazorg.** Wij begeleiden je na aanschaf van het gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij je bij wanneer je veranderingen wilt aanbrengen in dit product.

Hoe komen wij tot een advies?

Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering. Dat is ook één van de vereisten om te worden toegelaten tot de branchevereniging Adfiz. Meer over Adfiz leest u op blad 4.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om jou te kunnen adviseren wat wij in jouw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op jouw verzoek

geven we je een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat je zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken.

Exclusiviteit RegioBank

Terzake van spaar- en betaalproducten bemiddelen wij exclusief en alleen in producten van RegioBank. RegioBank is een handelsnaam en merk van Volksbank N.V. Deze exclusiviteit geldt niet voor producten voor fiscaal banksparen.

Onze tarieven

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denk daarbij aan salarissen, kosten van huisvesting, automatisering, opleidingen en vergunningen. Deze kosten berekenen wij, net als elk ander bedrijf, door aan onze klanten. Wij willen graag transparant zijn over de hoogte van onze tarieven. Vraag dus gerust als je vragen hebt over onze beloning. In dit onderdeel is aangegeven hoe ons beloningsmodel er uitziet.

Adviesgebied Verzekering & Geld

Voor onze dienstverlening binnen het adviesgebied *Verzekering & Geld* werken wij op provisiebasis. Dit betekent dat wij van de betreffende aanbieder (verzekeringsmaatschappij of bank) een percentage van de premie, het uitstaande (spaar)tegoed of de uitstaande schuld ontvangen voor onze werkzaamheden. Voor uitvaartverzekeringen geldt een uitzondering.

Schadeverzekeringen

Indien je via ons kantoor schadeverzekering afsluit, ontvangen wij van de betreffende verzekeringsmaatschappij (doorlopende) provisie. De provisie is doorgaans een vast percentage van de premie. De provisie is verrekend in de verschuldigde premie en wordt niet apart in rekening gebracht.

Op verzoek informeren wij je graag over de hoogte van de provisie die van toepassing is op jouw schadeverzekering(en).

Uitvaartverzekeringen

Indien je via ons kantoor een uitvaartverzekering afsluit, ontvangen wij van de betreffende verzekeringsmaatschappij geen provisie. Voor uitvaartverzekeringen geldt namelijk een wettelijk provisieverbod. Voor onze werkzaamheden brengen wij een vast tarief of een tarief per uur in rekening. Voor de tarieven verwijzen wij naar het overzicht op blad 5.

Spaar- en betaalproducten RegioBank

Indien je via ons kantoor een bancaire spaar- of betaalproduct (spaarrekening of betaalrekening, exclusief producten voor fiscaal banksparen) van RegioBank afneemt, ontvangen wij van RegioBank (doorlopende) provisie. De provisie is een vast percentage van het op het betreffende product aanwezige saldo, is verrekend in het aangeboden rentetarief en wordt niet apart in rekening gebracht.

Op verzoek informeren wij je graag over de hoogte van de provisie die van toepassing is op jouw spaar- en/of betaalproduct(en).

Consumptief krediet

Indien je via ons kantoor een consumptief krediet (persoonlijke lening of doorlopend krediet) afsluit, ontvangen wij van de betreffende geldverstrekker (doorlopende) provisie. De provisie is doorgaans een vast percentage van de uitstaande schuld.

In geval van advies en bemiddeling in consumptief krediet, mogen wij uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. De doorlopende provisie is verrekend in het aangeboden rentetarief en wordt niet apart in rekening gebracht. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

Op verzoek informeren wij je graag over de hoogte van de provisie die van toepassing is op jouw krediet(en).

Adviesgebied *Financieel Advies*

Voor onze dienstverlening binnen het adviesgebied *Financieel Advies*, bijvoorbeeld hypotheekadvies en -bemiddeling of advies en bemiddeling inzake een oudedagsvoorziening, werken wij met vaste tarieven. De hoogte van het uiteindelijke tarief is afhankelijk van de exacte inhoud van het dienstenpakket dat je van ons afneemt. Voor bepaalde specifieke werkzaamheden werken wij met een tarief per uur. Voor de tarieven verwijzen wij naar het overzicht op blad 6.

Onder bepaalde voorwaarden kun je de betreffende advies- en bemiddelingskosten in maandelijkse termijnen voldoen. Wij informeren je graag over de mogelijkheden.

Dienstverleningsovereenkomst

Indien je gebruik wenst te maken van onze dienstverlening, worden de gemaakte afspraken ten aanzien van onze dienstverlening en de daaraan verbonden advies- en bemiddelingskosten vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst (DVO). Je weet vooraf dus exact waar je aan toe bent.

Wij vragen ook iets van jou

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

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die je ons verstrekt. In de relatie die wij met jou hebben, vragen wij jou ons, afhankelijk van actualiteiten, regelmatig te informeren. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat je recent grote uitgaven hebt gedaan voor je woning. De informatie die wij van jou ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij jou geven.

Totaalbeeld

Jouw financiële portefeuille kun je het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken wanneer alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat je bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om jouw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij je niet attent maken op een bepaald risico omdat wij dachten dat je dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij je mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van jouw financiële dienstenpakket.

Wijzigingen doorgeven

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

Informatie doornemen

Indien wij voor jou een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij jou informatie zenden. Soms gaat het om informatie waarvan wij wettelijk verplicht zijn jou deze te zenden.

Maar ook kunnen wij jou informatie toesturen omdat wij denken dat je je daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen je al onze informatie aandachtig door te nemen en ons indien nodig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij jou de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform jouw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

Jouw privacy

Met jouw persoonsgegevens gaan we uiteraard zorgvuldig om. In onze privacyverklaring vind je informatie over hoe wij omgaan met het verwerken van jouw persoonsgegevens. In deze privacyverklaring geven we antwoord op de belangrijkste vragen over de verwerking van persoonsgegevens door Paffen+.

Je vindt onze privacyverklaring op www.paffen.nl/privacy.

Aansprakelijkheid

Paffen+ is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor jou geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Paffen+ verzekeringen & financiële diensten bv is beperkt tot het bedrag waarop de afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

Beloningsbeleid medewerkers

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 product(en) 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 je een klacht hebt

Wij behartigen jouw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat je een klacht hebt.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien je een klacht hebt, vragen wij je dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij jouw klacht snel kunnen verhelpen. Jouw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die waarborgt dat jouw klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 72 uur zullen wij schriftelijk reageren op jouw klacht. Wij stellen vervolgens alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee je kunt instemmen.

Daarna eventueel naar het klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen kun je je altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die jouw klacht verder zal beoordelen. Je kunt je hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon : 0900 – 355 22 48
E-mail : info@kifid.nl
Internet : www.kifid.nl

Aan de behandeling van jouw klacht zijn voor jou geen kosten verbonden.

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij de volgende organisaties geregistreerd:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Adfiz
- Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van

financiële dienstverleners. Paffen+ verzekeringen & financiële diensten bv is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12015493. Het register van vergunninghouders kun je raadplegen op www.afm.nl. Voor vragen kunt je terecht bij het Meldpunt Financiële Markten, telefoon 0800 – 540 05 40 (gratis).

Adfiz

Paffen+ is lid van Adfiz. Adfiz is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantieadviseurs. De bij Adfiz aangesloten leden zijn geheel vrij in de keuze van producten en aanbieders. Zij mogen op geen enkele wijze verplicht zijn om met bepaalde verzekeraars samen te werken. Daarnaast stelt Adfiz als voorwaarde dat geen enkele verzekeringsmaatschappij een eigendomsbelang of zeggenschap heeft in de bij haar aangesloten leden. Kijk ook eens op www.adfiz.nl.

Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs

Onze financieel adviseurs, de heer drs. I.P.B. Paffen en de heer R.J.B. Martens, zijn als Erkend hypotheekadviseur/Erkend Financieel Adviseur ingeschreven bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH). Een hypotheekadviseur of financieel adviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis en ervaring zijn aangetoond. Als Erkend Hypotheekadviseur of Erkend Financieel Adviseur hebben wij de Beroepscode van de SEH ondertekend. Kijk op www.mijnerkendfinancieeladviseur.nl voor meer informatie.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best jou zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht je toch een klacht over onze dienstverlening hebben en wij komen er samen niet uit, dan kunt je je wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die jouw klacht kan beoordelen. Paffen+ is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.010501. Kijk op www.kifid.nl voor meer informatie.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staat Paffen+ verzekeringen & financiële diensten bv geregistreerd onder dossiernummer 14089037.

Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Heb je vragen of wens je een nadere toelichting, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen. Wij zijn je graag van dienst.

Op www.paffen.nl vindt je telkens de meest actuele versie van deze dienstenwijzer.

Tarieven *Verzekering & Geld*

Dienstverlening	Vast tarief
<i>Uitvaartverzekering</i>	
Advies en bemiddeling inzake nieuwe uitvaartverzekering (eenpersoons)	€ 125,00
Advies en bemiddeling inzake nieuwe uitvaartverzekering (meerpersoons)	€ 175,00
Advies en bemiddeling inzake aanpassing lopende uitvaartverzekering (eenpersoons)	€ 62,50
Advies en bemiddeling inzake aanpassing lopende uitvaartverzekering (meerpersoons)	€ 87,50

- Bovengenoemde tarieven zijn vrij van BTW aangezien er sprake is van advies- en bemiddelingsdiensten die gericht zijn op de totstandkoming en/of onderhoud van één of meerdere financiële producten. Er is geen sprake van advies als zelfstandige dienst.

Tarieven *Financieel Advies*

Dienstverlening	Vast tarief
Hypotheek	
Advies en bemiddeling hypotheek inzake aankoop eigen woning	€ 2.450,00 ¹
Advies en bemiddeling inzake herfinanciering bestaande hypotheek (oversluiting)	€ 2.450,00 ¹
Advies en bemiddeling inzake opname vervolghypotheek	€ 1.750,00 ¹
Advies en bemiddeling inzake hypotheekconversie (uitsluitend aanpassen hypotheekvorm)	€ 750,00 ¹
Advies en bemiddeling inzake hypotheekconversie (aanpassen hypotheekvorm en wijzigen bijverband)	€ 1.750,00 ¹
Advies en bemiddeling inzake ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid (zuiver ontslag)	€ 1.750,00 ¹
Advies en bemiddeling inzake ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid (tevens aanpassing hypotheekconstructie)	€ 2.450,00 ¹
Advies en bemiddeling inzake tussentijdse renteconversie of rentemiddeling	€ 275,00
Advies en bemiddeling inzake renteconversie hypotheek (einde rentevastperiode)	€ 75,00
Advies en bemiddeling inzake eenmalige of periodieke extra aflossing op hypotheek	€ 75,00
Advies en bemiddeling inzake extra storting in hypotheecair opbouwproduct (KEW/SEW)	€ 75,00
Pensioen & Inkomen	
Advies en bemiddeling inzake oudedags- en nabestaandenvoorziening (opbouw)	€ 750,00
Advies en bemiddeling inzake overlijdensdekking	€ 275,00
Advies en bemiddeling inzake aanwending vrijvallend lijfrentekapitaal (één expirerend kapitaal en voortzetting)	€ 275,00
Advies en bemiddeling inzake aanwending vrijvallend lijfrentekapitaal (meerdere expirerende kapitalen en/of voortzettingen)	€ 375,00
Advies en bemiddeling inzake aanwending vrijvallend pensioenkapitaal (één expirerend kapitaal en voortzetting)	€ 1.250,00
Advies en bemiddeling inzake aanwending vrijvallend pensioenkapitaal (meerdere expirerende kapitalen en/of voortzettingen)	€ 1.750,00
Advies en bemiddeling inzake arbeidsongeschiktheidsvoorziening	€ 250,00
Advies en bemiddeling inzake conversie oudedagsvoorziening	€ 250,00
Bemiddeling inzake vastzetten deposito lijfrenterekening	€ 50,00
Bemiddeling inzake afkoop levensverzekering/product voor fiscaal banksparen	€ 50,00
Overige dienstverlening (tarief per uur)	
Dienstverlening door Financieel adviseur	€ 101,96

- Bovengenoemde tarieven zijn vrij van BTW aangezien er sprake is van advies- en bemiddelingsdiensten die gericht zijn op de totstandkoming en/of onderhoud van één of meerdere financiële producten. Er is geen sprake van advies als zelfstandige dienst.
- Bovengenoemde tarieven gelden bij adviestrajecten met een gemiddelde complexiteit en gemiddeld aantal benodigde adviesuren. Afhankelijk van de exacte inhoud van de dienstverlening en het aantal benodigde adviesuren, zal het definitieve tarief kunnen afwijken. Het definitieve tarief bedraagt echter nooit meer dan 150% van het vermelde tarief.
- Onder bepaalde voorwaarden kun je de betreffende advieskosten in (maximaal 24) maandelijkse termijnen voldoen.

¹⁾ Indien tenminste een aanvrager zelfstandig ondernemer (IB-ondernemer of DGA) is, geldt een vaste opslag van € 300,00 op het genoemde tarief.