

Dienstverleningsdocument



Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In dit dienstverleningsdocument geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs bij Pawlowski Adviesgroep BV. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op generlei wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst met betrekking tot een financieel product af te sluiten.

A. Wie zijn wij?

Naam en adresgegevens

Pawlowski Adviesgroep BV
Adelbert van Scharnlaan 171
6224 JZ Maastricht

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten.

Bereikbaarheid

U kunt ons veel manieren bereiken:
Telefoon: 043-3623997
E-mail: info@pawlowski.nl
Internet: www.pawlowski.nl

In geval van nood zijn wij buiten kantoortijden bereikbaar via telefoonnummer 06-53722526.

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 09:00 tot 17:00 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoortijden maken.

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Wij horen graag uw voorkeuren.

Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga naar www.pawlowski.nl.

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- AFM
- Adfiz
- Kifid
- KvK
- RAiA

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM (www.afm.nl) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12005556. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540. (5 ct/ min.)

Adfiz

Ons kantoor is lid van Adfiz. Adfiz is een branchevereniging voor onafhankelijke Financiële en assurantieadviseurs. De bij Adfiz aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is: 300.002853.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 4228084.

Registeradviseurs in Assurantiën (RAiA)

Een RAiA onderscheidt zich ten opzichte van de markt op grond van kwaliteit, dienstverlening, advies en vakkennis. Hij werkt permanent aan de verbetering van zijn kennis en kunde door het volgen van permanente educatie.

Met zijn erkenning kiest de RAiA ervoor om zicht te conformeren aan de gedragscodes voor een onafhankelijke en integer advies. De RAiA vindt het van essentieel belang om integer te kunnen adviseren. De erkenningsregeling heeft een integriteitsprogramma ontwikkeld waar elke RAiA elke twee jaar aan deel dient te nemen. Persoonlijk contact staat centraal in zijn dienstverlening en uw belangen staan voorop bij zijn volledige en betrouwbare advies.

Een Registeradviseur in Assurantiën:

- Geeft een onafhankelijk financieel advies, omdat hij een volledig overzicht heeft van alle mogelijkheden in de markt;
- Is betrouwbaar en integer;
- Onderhoudt zijn vakkennis, want hij voldoet aan hogere dan de wettelijke deskundigheidseisen;
- Beschikt over een grote praktijkervaring, want hij heeft minimaal drie, maar vaak veel meer, jaren werkervaring;

Meer informatie op www.raia.nl

B. Onze dienstverlening

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren over en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft of kunt krijgen en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden. Bemiddeling houdt in dat wij onder meer begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met de aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op.

Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht heeft u dan ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen.

Levensverzekeringen en pensioenen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u de schuld van uw hypotheek gaat aflossen kan een vorm van een levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen en pensioenen.

Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo een beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente, maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om vervroegd af te lossen. Zo zijn er meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij hebben de bevoegdheid te adviseren en te bemiddelen in hypotheeklen.

Consumptief krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon- werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in kredieten.

Betalen en sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening bijvoorbeeld, maar ook via een bedrijfsspaarregeling of via een deelname aan een levensloopregeling. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in betaal- spaarproducten.

Banksparen voor hypotheek of lijfrente

Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van een oudedagsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij beoordelen graag of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen geschikt is voor u. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in bankspaarproducten.

Beleggen

U heeft de mogelijkheid om vermogen op te bouwen via beleggingsfondsen. Wij staan u graag bij om te beoordelen of deze dienst geschikt is voor u en past bij uw doelstellingen en risicobereidheid. Wanneer u besluit om in beleggingsfondsen te gaan participeren, begeleiden wij u graag in het contact met de financiële instelling. Desgewenst geven wij de orders voor u door aan deze instelling. Als ons kantoor namens u orders doorgeeft aan de instelling vragen wij u vooraf om schriftelijke toestemming. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in beleggingsproducten.

C. Onze relatie met aanbieders

Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders (banken en verzekeraars) van financiële producten. Voor schadeverzekeringen, levensverzekeringen, uitvaartverzekeringen, fiscale bankspaarproducten en hypotheek behoren wij tot de groep van ongebonden bemiddelaars. Dit betekent dat wij in vrijheid (m.a.w. zonder contractuele verplichting) de producten van een selectief aantal banken en verzekeraars kunnen adviseren. Wij geven op uw verzoek graag aan met welke banken en verzekeraar(s) wij samenwerken.

Voor betaalrekeningen, spaar- en beleggingsrekeningen (excl. het fiscaal banksparen) en consumptieve kredieten werken wij exclusief samen met Regiobank. In onze advisering voor deze producten van andere aanbieders.

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeraar, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

D. Hoe zit het met onze beloning

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, automatisering, opleidingen en vergunningen. De vergoedingen die wij voor onze dienstverlening rekenen kunnen op verschillende wijzen worden voldaan.

Schadeverzekeringen (excl. individuele arbeidsongeschiktheid), betaalrekeningen, spaarrekeningen en elektronisch geld

Vergoeding via de aanbieder

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van bovengenoemde producten kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie die u betaald. Bij betaalrekeningen en elektronisch geld is dat de vergoeding die u aan de bank betaald.

Als u de premie hebt betaald, dan heeft u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons heeft gemaakt.

Vergoeding per uur of vast tarief

In sommige gevallen kunt u er ook voor kiezen om onze dienstverlening te betalen op basis van declaratie. U betaald ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uur dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Het uiteindelijke uurtarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk met u af evenals de indicatie van het aantal uur dat wij in uw situatie denken nodig te hebben. Ook is het mogelijk dat wij vooraf een vast tarief overeenkomen voor onze dienstverlening.

De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is in deze gevallen niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand is gekomen bent u ons een vergoeding verschuldigd.

Wij brengen u nooit zonder schriftelijke afspraken voorafgaand aan onze dienstverlening separaat van de premie of de vergoeding die u aan de bank betaald rechtstreeks een bedrag in rekening. Daarvoor is het noodzakelijk dat wij hierover vooraf afspraken met u maken over de hoogte en de wijze van honorering van onze dienstverlening.

Consumptief krediet

Vergoeding via de aanbieder

Wij mogen van de wet voor het bemiddelen in kredieten uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening. Als u rente heeft betaald, heeft u ook betaald voor onze dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

Levensverzekeringen (incl. risico, pensioen en uitvaart), hypotheken, fiscaal bankspaarrekeningen, individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)

Voor nieuwe producten mogen wij alleen direct door u beloond worden. Voor bestaande producten kan de situatie nog anders zijn.

Onderstaand lichten wij de mogelijkheden graag toe.

1. Vergoeding op basis van declaratie

Sinds 1 januari 2013 is het voor financiële dienstverleners verboden om voor nieuw afgesloten producten een beloning te ontvangen van de aanbieder. U betaald ons rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uur dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief of op basis van een vast tarief dat wij vooraf met u bespreken. Het exacte (uur)tarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk met u af evenals de eventuele indicatie van het aantal uren dat wij in uw situatie denken nodig te hebben. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

Onze standaard uurtarieven per productcategorie, alsmede de gemiddelde indicatie van het door ons kantoor benodigde aantal uren treft u verderop in dit document aan. Tevens staan daar ook een aantal indicaties van vaste tarieven.

Het spreekt voor zichzelf dat wij u in deze gevallen voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk een op uw situatie toegesneden offerte voor onze dienstverlening aanbieden.

2. Vergoeding op basis van provisie

Tot 1 januari 2013 was het toegestaan om een vergoeding te ontvangen van de financiële instelling waar uw financiële product werd afgesloten. Die provisie vormt dan een onderdeel van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie, bij hypotheekleningen dat de (maand)lasten. Als u de premie of de (maand)lasten heeft betaald, dan heeft u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons heeft gemaakt.

De hoogte van de vergoeding die wij van de financiële instelling uiteindelijk ontvangen is een vast percentage van het verzekerd bedrag, de premie, het uitstaande kapitaal of het geleende hypotheekbedrag en verschilt over het algemeen per product en per financiële instelling. Ook de looptijd van het product, alsmede het feit of uw premie gedurende de looptijd van het product betaald of in eens bij het afsluiten (koopsom) heeft invloed op de hoogte van onze vergoeding die wij van de financiële instelling ontvangen.

Voor producten die reeds bestonden op 31 december 2012 mag de beloning via de aanbieder in principe gewoon in stand blijven en dat zal meestal ook het geval zijn. Voor nieuwe adviezen m.b.t. bestaande producten kan desondanks een aanvullende vergoeding van toepassing zijn.

De vergoeding die wij van banken of verzekeraars ontvangen voor onze dienstverlening met betrekking tot bovengenoemde producten voldoet aan de volgende eisen:

- De vergoeding komt de kwaliteit van onze dienstverlening aan u ten goede
- De vergoeding doet geen afbreuk aan onze verplichting om ons in te zetten voor uw belangen op financieel gebied
- De vergoeding die wij ontvangen is transparant

Indien er extra diensten of adviezen aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks aan ons een bedrag aan ons moet betalen, dan informeren wij u hierover vooraf.

3. Vergoeding op basis van declaratie én provisie

Uiteraard is het ook mogelijk om een combinatie van declaratie en provisie overeen te komen. Soms is dat zelfs noodzakelijk, omdat de aanbieder van de producten ons bepaalde verplichte beloningsvormen oplegt.

Wij doen ons uiterste best om u zowel vóór als tijdens het adviesproces zo vroeg mogelijk te informeren over onze exacte beloning.

E. Indicaties voor onze mogelijke beloning

Onderstaand geven wij u een indicatie van onze beloning per productsoort. De uiteindelijke beloning is mede afhankelijk van de daadwerkelijke uit te voeren werkzaamheden en de daarvoor benodigde expertise en tijd. Mocht de beloning zich buiten de hier aangegeven bandbreedtes gaan begeven zullen wij u hier zo snel mogelijk van op de hoogte stellen.

1. Vergoeding op basis van vaste tarieven

In een aantal gevallen bieden wij onze dienstverlening ook aan op basis van een vast overeengekomen tarief voor een bepaald pakket aan werkzaamheden. De mogelijke werkzaamheden, en daarmee ook de mogelijke tarieven zijn zeer divers. Zo snel duidelijk is wat er concreet van ons verlangd wordt zullen wij u specifiek informeren over de tarieven die in concrete gevallen voor u gelden.

Wanneer u gedurende het afgesproken traject besluit om geen gebruik meer te maken van onze diensten zullen wij in de meeste gevallen het afgesproken tarief toch gedeeltelijk of zelfs geheel bij u in rekening brengen.

Voor een aantal veel voorkomende trajecten geven wij onderstaand een indicatie van onze tarieven. In uitzonderlijke gevallen kan afgeweken worden van de hier genoemde tarieven.

Hypotheek nieuw/ oversluiten elders lopende hypotheek/ verhogen elders lopende hypotheek

Voor het volledige traject rondom een nieuwe of elders lopende hypotheek over te sluiten of te verhogen hypotheek berekenen wij € 2.950.

Oversluiten reeds via ons lopende hypotheek

Voor het volledige traject rondom het oversluiten van een reeds via ons kantoor lopende over te sluiten hypotheek berekenen wij € 2.950.

Verhoging via ons lopende hypotheek

Voor het behandelen van een verhoging van een reeds lopende hypotheek via ons kantoor bedraagt ons tarief € 1.500.

Direct ingaande lijfrentes/ doorstorten expiraties

Voor de advisering rondom via ons kantoor lopende vrijkomende lijfrenteverzekeringen hanteren wij een tarief van € 250 per polis.

Arbeidsongeschiktheidsverzekering

Het standaardtarief voor de advisering van een nieuwe arbeidsongeschiktheidsverzekering bedraagt € 750. Voor het beheer in de daaropvolgende jaren rekenen wij standaard € 35 per maand.

2. Declaraties op uurtarief

Wanneer wij overeenkomen om de beloning te laten plaatsvinden op basis van daadwerkelijk gewerkte uren hanteren wij hiervoor de volgende uurtarieven: administratief werk tarief € 65 per uur. Hypotheekadviseur € 135 per uur. Het daadwerkelijke te hanteren tarief is onder andere afhankelijk van de te verrichten werkzaamheden en de eventueel eerdere eventueel afgenomen diensten bij ons bedrijf. Voor aanvang van de werkzaamheden maken wij uiteraard exacte afspraken met u over de te verrichten werkzaamheden en het uurtarief per medewerker.

De beloning van onze 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 voor een gedeelte variabel. De hoogte van het variabele deel van hun beloning is afhankelijk van de kwaliteit en de hoeveelheid van hun werk. Hun variabele beloning is nooit een reden om een bepaalde hoeveelheid of soort financiële product te adviseren.

F. Wij vragen ook iets 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. In de relatie die wij met u hebben vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie of dat u recent grotere uitgaven heeft gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is medebepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders heeft afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen te behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben. Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico, omdat wij konden denken dat u dit elders geregeld had. 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, een geboorte, werkeloos of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting toezenden. Maar ook kunnen wij informatie toesturen, omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig 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.

Persoonsgegevens

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen zullen wij ok een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. Meer informatie hierover vindt u in het document "privacywetgeving".

G. Als u een klacht heeft

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële dienstverlening zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen een fout maken. Dit kan ertoe leiden dat u een klacht heeft.

Maak eerst de klacht kenbaar aan ons

Indien u een klacht heeft vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen kunnen wij uw klacht snel verhelpen.

Ga daarna eventueel naar het Klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 070 - 333 8 999
E-mail: consumenten@kifid.nl
Internet: www.kifid.nl

H. Wij doen meer voor u

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Heeft u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

