

Dienstverleningsdocument

Dit document

Dit dienstverleningsdocument geeft u inzicht in wie wij zijn, wat wij doen en wat u van ons kunt verwachten. Het geeft daarnaast informatie over de manier waarop wij worden beloond en ook over de hoogte van deze beloning.

Het verstrekken van dit document is wettelijk verplicht voor alle aanbieders en bemiddelaars die zich richten op consumenten die zogeheten complexe producten of hypothecaire kredieten willen aanschaffen of daarover advies willen hebben. Dit betreft een groot aantal financiële producten die in de wet zijn terug te vinden, zoals levensverzekeringen en hypotheek. Dit document is ook bedoeld om u zo vroeg mogelijk in staat te stellen een bewuste keuze te maken uit de diensten en vormen van beloning.

Voor andere financiële producten is dit document niet wettelijk verplicht. Wij hebben echter ervoor gekozen om dit document voor alle producten te gebruiken, dus ook waarvoor dat niet wettelijk verplicht is.

Robbert Lotz financiële diensten

Robbert Lotz financiële diensten is een kleinschalige financiële dienstverlener die landelijk werkt.

Wij verrichten voor particuliere en zakelijke cliënten onafhankelijke advies- en bemiddelingsdiensten op het gebied van hypotheek, pensioenen, verzekeringen en andere financiële diensten. Uw belang staat altijd voorop; wij zijn op geen enkele wijze verbonden aan financiële instellingen waardoor wij daadwerkelijk onafhankelijk kunnen zijn.

Wij verplichten ons om:

- Duidelijkheid te geven over wat u van ons krijgt en wat u daarvoor betaalt.
- Een objectieve analyse te maken van de producten bij vrijwel alle financiële instellingen. Hiermee kunnen we vaststellen welke partij het beste bij uw wensen en situatie past.
- U een advies te geven dat het beste bij u past.
- Er ook voor u te zijn als het financiële product eenmaal is afgesloten.
- Zorgvuldig om te gaan met uw gegevens.
- Altijd onafhankelijk te zijn.

Om dit te waarborgen zijn wij bij onder andere bij de volgende instellingen aangesloten:

AFM

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt streng toezicht op financiële instellingen. Daar vallen wij uiteraard ook onder. Om in aanmerking te komen voor een vergunning, moet er worden voldaan aan strenge eisen. Wij hebben deze vergunning en wij zijn geregistreerd onder nummer 12020328. Het register kunt u raadplegen op www.afm.nl/registers.

Wij hebben van de AFM vergunningen voor advisering en bemiddeling in:

- Hypotheken
- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Inkomstenverzekeringen
- Betaalrekeningen
- Spaarrekeningen
- Beleggingsrekeningen

Kifid

Indien u klachten heeft over onze dienstverlening dan horen wij dat graag. U kunt een eventuele klacht rechtstreeks schriftelijk richten aan de heer R.J. Lotz

Tevens zijn wij aangesloten bij Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, KIFID aansluitnummer: 300.014075 . Voor meer informatie: www.kifid.nl.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 34376714.

SEH

De Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH) is opgericht in 1998 en stelt zich ten doel om, ten behoeve van een goed advies aan de consument, de voorwaarden voor de hypotheekadviseur te scheppen om zijn vakbekwaamheid naar een hoger niveau te tillen.

Permanente Educatie

Alle adviseurs van Robbert Lotz financiële diensten zijn verplicht om jaarlijks diverse opleidingstrajecten te doorlopen. Doel daarbij is kennis op peil te houden maar ook te verdiepen.

Iedere adviseur van Robbert Lotz financiële diensten is minimaal in het bezit van de diploma's WFT hypothecair krediet, WFT leven, WFT schade en/of is Erkend Hypotheek adviseur.

Wat wij voor u kunnen betekenen

Voorafgaand aan een advies vindt er altijd een gratis uitgebreide inventarisatie/oriëntatie plaats waarmee uw wensen en situatie duidelijk in kaart worden gebracht. Wij zijn van mening dat wij u pas goed van dienst kunnen zijn als we u kennen. Deze volledige inventarisatie is een belangrijke stap in die richting.

Vervolgens doen wij een vergelijkend onderzoek naar een uitgebreid aantal aanbieders om uit te komen op 1 of 2 geselecteerden waarvan wij vinden dat die bij u passen. Wij zullen dat zowel schriftelijk als mondeling motiveren en aantonen.

Wij zijn breed gespecialiseerd en kunnen u op vele financiële terreinen van dienst zijn:

Hypotheken	Eerste hypotheek Tweede hypotheek Alle overige hypotheken Oversluiten Verlenging voor einde rente-bedenktijd Second Opinion Offerte-check Overbruggingshypotheek Gratis begeleiding bij koopsubsidies of startersleningen
Levensverzekering	Alle denkbare vormen. Denk hierbij aan overlijdensrisicoverzekeringen, kapitaalverzekeringen, lijfrenteverzekeringen, nabestaandenverzekeringen enzovoorts.
Schadeverzekering	Alle denkbare vormen.
Inkomstenverzekering	Arbeidsongeschiktheidsverzekering en woonlastenbeschermers.
Consumptief krediet	Alle denkbare vormen van leningen voor particulieren.
Betaalrekening	Alle denkbare vormen. Afhankelijk van bijvoorbeeld uw inkomen, spaarsaldo, maatschappelijke betrokkenheid, kosten en kwaliteit van de overige producten van de betreffende bank.
(Bank)sparen	Van een eenvoudige spaarrekening en deposito's tot banksparen voor een lijfrente.
Echtscheiding	Robbert Lotz financiële diensten geeft u een duidelijk inzicht in de financiële gevolgen van een echtscheiding.
Fiscaal	Particuliere aangiftes, zakelijke aangiftes en advisering.

Hoe gaan wij te werk?

Onze dienstverlening is onderverdeeld in vier stappen:

- Oriënteren (gratis)
- Adviseren
- Bemiddelen
- Nazorg

Als u besluit om van onze diensten gebruik te maken vinden wij het belangrijk om de afspraken over diensten en tarieven volledig en duidelijk schriftelijk vast te leggen. Dat doen wij voordat wij beginnen met de diensten die u hebt gekozen, zodat u altijd vooraf weet waar u aan toe bent.

Stappenplan

Oriënteren

De eerste stap is bedoeld om geheel vrijblijvend te kijken wat wij voor u kunnen betekenen. U krijgt van ons algemene informatie, waaronder in ieder geval dit document. Na afloop kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze diensten.

Adviseren

Na de oriëntatie gaan wij een grondig onderzoek uitvoeren waarbij wij dieper ingaan op uw financiële positie, uw wensen en doelen, uw kennis en ervaring op financieel gebied en uiteraard ook uw risicobereidheid. Aan de hand daarvan stellen wij een klantprofiel op, als basis voor een gedegen en passend advies. Dit advies ontvangt u in schriftelijke vorm. Bovendien willen wij dit graag uitgebreid met u bespreken en toelichten.

Bemiddelen

Wij hebben uitstekende contacten met een groot aantal aanbieders van financiële producten. Als u bij die aanbieders een product wilt aanschaffen kunnen wij dat geheel voor u verzorgen. Voor bemiddeling is een gedegen en passend advies altijd uitgangspunt. Het is immers belangrijk dat u een product aanschaft dat bij uw situatie past. In de meeste gevallen zullen wij het advies hebben opgesteld. Het is ook mogelijk dat wij bemiddelen op basis van een advies dat een andere adviseur heeft opgesteld.

Nazorg

Wij kunnen u ook van dienst zijn nadat u een product hebt aangeschaft. Dat kan bijvoorbeeld gaan over adviseren en bemiddelen over aanpassingen van het product vanwege gewijzigde omstandigheden. Uiteraard kunt u te allen tijde een beroep op ons doen bij uw vragen indien u cliënt bent.

Onze tarieven

Wij streven naar een bestendige relatie gebaseerd op vertrouwen. Indien uw gevoel na de oriëntatie niet optimaal is, bent u niets verplicht. De oriëntatie is altijd gratis.

Voor de vervolgstappen hanteren wij wel tarieven. Hieronder leggen wij uit wat dat inhoudt.

Tarieven

Het uurtarief bedraagt € 125,-. Indien u vooraf zekerheid wilt over de hoogte van het totale tarief voor een bepaalde dienst, dan is het mogelijk om een vast tarief – gebaseerd op ons uurtarief – af te spreken.

Om u een indicatie te geven van het aantal geschatte uren per product of dienst, vindt u hieronder een overzicht van de meest voorkomende diensten.

Diensten	Uren indicatie	Tarief x uur
<i>Uurtarief</i>		€ 125,-
Hypotheken - geldlening	20	€ 2.500,-
Lijfrente – banksparen	6	€ 750,-
Lijfrente – verzekering	8	€ 750,-
Levensverzekering overig	8	€ 750,-
Schadeverzekering	-	provisie
Inkomstenverzekering	9	€ 750
Consumptief krediet	-	nader te bepalen
Zakelijk krediet	-	nader te bepalen
Betaalrekening	-	nader te bepalen
Spaarrekening	-	nader te bepalen
Ontslagvergoeding banksparen	7	€ 750,-
Ontslagvergoeding verzekering	9	€ 750,-
Serviceabonnement	-	abonnementstarief

Dit overzicht geeft een indicatie van het gemiddeld aantal uren weer. In uw situatie kan het aantal declarabele uren minder maar ook meer zijn. U krijgt altijd vooraf een indicatie op maat zodat u niet voor verrassingen komt te staan.

Wat verwachten wij van u?

Wij verwachten van u dat u ons zo snel als mogelijk op de hoogte stelt van wijzigingen in uw persoonlijke situatie, zodat wij in staat zijn om uw ondergebrachte financiële- en/of verzekeringsproducten actueel te houden. Voorbeelden hiervan zijn wijzigingen in uw gezinssituatie (geboorte, scheiding, overlijden) adreswijziging, verbouwing, andere werksituatie, enzovoorts.

Tevens verwachten wij van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipt. Als er iets onduidelijk of niet juist is weergegeven, neemt u dan even contact met ons op. Wij ondernemen dan actie en zullen eventuele fouten laten corrigeren. Wij gaan er ook vanuit dat u de polisvoorwaarden doorleest en eventuele vragen daarover aan ons stelt. Uiteraard verwachten wij dat u tijdig uw betalingsverplichtingen nakomt. Indien u afwijkt van ons advies, verwachten wij dat u een vrijwaring voor ons ondertekent als u een ander product met onze bemiddeling afneemt.

Hoe verlopen de betalingen met banken, verzekeraars, hypotheekverstrekkers en vermogensbeheerders?

U krijgt van de aanbieder van uw financiële en/of verzekeringsproducten periodiek een overzicht van de betreffende producten en de te betalen bedragen. De door u te betalen bedragen kunt u op de met hen overeengekomen wijze voldoen. U betaalt dus rechtstreeks aan de betreffende verzekeringsmaatschappij, bank, hypotheekverstrekker, vermogensbeheerder.

Wij maken u erop attent dat indien u een betaling niet tijdig voldoet, u van de aanbieder een waarschuwing (betalingsherinnering) krijgt. Blijft de betaling uit, dan kan dekking worden opgeschort of beëindigd bij verzekeringen en de hoofdsom van een hypotheek worden opgeëist.

Welke relatie onderhoudt Robbert Lotz financiële diensten met banken en verzekeraars?

Wij doen zaken met ruim 30 banken, verzekeraars, hypotheekverstrekkers en vermogensbeheerders. Wij zijn volledig vrij in onze advisering en behartigen uitsluitend uw belangen. Wij zijn op geen enkele wijze verplicht om uw producten op het gebied van hypotheek, (inkomens) verzekeringen, financieringen, sparen & beleggen en/of financiële planning bij een bepaalde bank, verzekeraar, hypotheekverstrekker of vermogensbeheerder onder te brengen.

U hebt de mogelijkheid onze relatie te beëindigen.

U bent geheel vrij om onze relatie te beëindigen zonder opgave van reden, zonder kosten en zonder inachtneming van een opzegtermijn. Dit is niet van toepassing bij een service abonnement (zie startbrief abonnement). Op uw verzoek zal de betreffende leverancier uw verzekering of andere financiële dienst – die wel gewoon blijft doorlopen – overboeken naar een andere tussenpersoon. Ook wij kunnen ervoor kiezen om niet langer meer zaken met u te doen. Dit zal alleen bij hoge uitzondering gebeuren. Uw belangen worden dan behartigd door een andere tussenpersoon van uw keuze.

Hoe en wanneer kunt u Robbert Lotz financiële diensten bereiken?

U kunt ons op werkdagen van maandag tot en met vrijdag telefonisch bereiken van 9:00 tot 17:00 uur op ons mobiele nummer. Indien wij niet direct bereikbaar zijn, kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen.

U kunt ons ook mailen op onderstaand mail adres. Wij zorgen voor een spoedige reactie.

Bezoek adres:	<u>Op afspraak</u> . Pieter Weijstraat 2, 2082 ED Santpoort-Zuid
Postadres:	Idem.
Telefoonnummer:	06-25086716 (Robbert)
Email:	info@robbertlotz.nl
Website:	www.robbertlotz.nl
AFM vergunning:	12020328
KvK te Amsterdam:	34376714

Robbert Lotz financiële diensten is u graag van dienst en dankt u hartelijk voor uw vertrouwen.

Robbert Lotz
