

## **DIENSTVERLENINGSDOCUMENT**

Krachtens wettelijke bepalingen zijn wij verplicht om voorafgaand aan de totstandkoming van een (financiële) overeenkomst/opdracht tot dienstverlening dit document aan u te verstrekken. Wij dienen een ondertekend exemplaar van u te ontvangen.

Het dienstverleningsdocument bestaat uit de volgende onderdelen:

- Bereikbaarheid en gegevens
- Kwaliteit waarborging
- Onze werkwijze
- Taken en verantwoordelijkheden van Omnis
- Taken en verantwoordelijkheden van de cliënt
- Beloningswijze (declaratie en provisie)
- Overige aandachtspunten

### **Bereikbaarheid en gegevens**

Wij zijn telefonisch, per fax, via de website en per e-mail te bereiken. Tevens kunt u tijdens werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur langskomen op ons kantoor. Onze bedrijfsgegevens zijn:

Naam	Omnis Financieel Adviesgroep BV
Bezoekadres	Merwede 26 8226 NA Lelystad
Postadres	Postbus 60 8200 AB Lelystad
Telefoon	+31 (0)320-295070
Fax	+31 (0)320-295071
E-mail	info@omnisadvies.nl
Website	www.omnisadvies.nl

Indien u ons telefonisch een opdracht geeft, dient u deze opdracht schriftelijk te bevestigen.

### **Kwaliteit waarborging**

De dienstverlening van Omnis Financieel Adviesgroep BV is gebaseerd op kwaliteit en deskundigheid. Onze consultants zijn daarom hoog opgeleid en beschikken over de benodigde vakspecialistisch diploma's. De consultants financiële planning hebben een studie genoten volgens de richtlijnen van de Federatie Financiële planners. Tevens worden onze consultants permanent geschoold om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen in de markt. Omnis Financieel Adviesgroep BV is door diverse onafhankelijke erkenninginstituten gecertificeerd:

- Federatie Financieel Planners ([www.ffp.nl](http://www.ffp.nl))
- Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseur ([www.seh.nl](http://www.seh.nl))

Omnis Financieel Adviesgroep BV is bij de volgende organisaties geregistreerd:

- Autoriteit Financiële markten (AFM) : 12002603
- Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) : 300.00451
- Sociaal Economische Raad (SER) : 1068909 B
- Handelsregister van de Kamer van Koophandel (KVK) : 39084092

### **Onze werkwijze**

Tijdens ons inventarisatiegesprek, dat geheel vrijblijvend en kosteloos is, worden de volgende punten behandeld:

- Kennismaking
- Uitleg van de werkwijze van Omnis
- Uitleg van onze dienstverlening
- Inventarisatie van uw financiële situatie en financiële wensen

Na het inventarisatiegesprek wordt vastgesteld welke dienstverlening u afneemt en hoe wij worden beloond.

### **Taken en verantwoordelijkheden van Omnis**

#### Gedragscode:

Omnis Financieel Adviesgroep BV verklaart dat het dagelijks handelen geleid wordt door onderstaande uitgangspunten:

- Onze cliënten ontvangen adviezen die naar eer en geweten het meest passend zijn bij de wensen en omstandigheden van de betreffende cliënt;
- In onze adviezen houden wij rekening met de belangen op langere termijn van onze cliënten, voor zover wij hiermee bekend zijn of deze kunnen veronderstellen;
- Er wordt niet meegewerkt aan constructies die naar ons oordeel in strijd zijn met de belangen van onze cliënt. Zelfs niet indien een cliënt hier expliciet om vraagt en ons juridisch vrijwaart van eventuele aansprakelijkheid en/of gevolgen;
- Bij het afsluiten van een financieel product of tijdens de looptijd van het product of indien een beroep gedaan wordt op dit financiële product werken wij op geen enkele wijze mee aan het bewust verstrekken van verkeerde informatie aan banken, verzekeringsmaatschappijen of andere financiële instellingen;
- Wij behandelen en beschouwen alle gegevens van onze cliënten als strikt vertrouwelijk. Wij verstrekken alleen uw gegevens aan derden in de volgende situaties:
  - Verplichting krachtens wettelijke bepalingen;
  - Eisen van de toezichthouders;
  - Indien dit voortvloeit uit de aard van de dienstverlening die wij voor u verzorgen;
  - Op uw eigen verzoek of met uw instemming.
- In ons dagelijks handelen zijn wij ons er terdege van bewust dat wij een vertrouwensfunctie vervullen en dat schending van dit vertrouwen niet alleen het aanzien van onze organisatie maar de gehele branche van financiële dienstverlening kan schaden.

#### Algemeen:

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

- Financiële planning
- Pensioenen
- Hypotheken
- Financieringen
- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Belastingen
- Sparen
- Beleggen
- Employee benefits
- Estate planning
- Aankoopbegeleiding onroerend goed

### Aard en reikwijdte werkzaamheden:

De volgende werkzaamheden voeren wij uit:

- Uitgebreide inventarisatie van huidige financiële situatie, wensen en verwachtingen;
- Onafhankelijk advies gebaseerd op uw wensen, verwachtingen en mogelijkheden op basis van een financieel plan;
- Periodiek bijwerken van uw financieel plan;
- Het verzorgen en bewaken van de volgende trajecten:
  - Offerte aanvraag financiële producten;
  - Aanvraag financiële producten;
  - Mutaties en opzegging financiële producten;
- Schadeafwikkeling;
- Regelmatige contactmomenten, bij een serviceabbonnement kiest u de gewenste periodiek;

Uw gegevens worden in onze database geregistreerd en digitaal bewaard.

### **Taken en verantwoordelijkheden van de cliënt**

Aan onze advisering en dienstverlening kunt u hoge eisen stellen, echter wij verwachten ook een aantal zaken van u:

- Dat u juiste en volledige gegevens verstrekt binnen de afgesproken termijn;
- Dat u ons inzicht geeft in uw wensen, behoeften en verwachtingen;
- Om alle financiële risico's volledig in beeld te hebben, is het van belang dat wij inzage hebben in al uw financiële producten/diensten. Ook als deze niet via ons zijn afgesloten. Wij verwachten hierin een transparante samenwerking;
- U dient ons ook na de adviesfase, op de hoogte te stellen van wijzigingen in de persoonlijke situatie en wijzigingen die zich voordoen tot verzekerde zaken. Dit is belangrijk om te voorkomen dat risico's onverzekerd blijven. Voorbeelden zijn geboorte, scheiding, huwelijk, ontslag, wijziging werkgever, inkomensstijging of -daling of het opzeggen van een financieel product welke elders loopt;
- Indien u rechtstreeks communiceert met de financiële instelling waar uw product loopt, dient u ons hiervan op de hoogte te stellen;
- Aanvraag, opzegging en mutatieformulieren dienen volledig ingevuld en ondertekend en spoedig te worden geretourneerd;
- Het is uw plicht om de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden, deze onjuistheden dient u zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Indien dit niet gebeurt en er onjuistheden worden geconstateerd kan dit gevolgen hebben bij een eventuele (schade)uitkering;
- Wij verzoeken u om het overlijden van een verzekerde, schades en omstandigheden die kunnen lijden tot een (schade)uitkering zo spoedig mogelijk te melden. U dient volledige openheid van de feiten en omstandigheden te geven;
- U dient kennis te nemen van de voorwaarden van een financiële dienst;
- Premies, rente en facturen, verschuldigd voor een financiële dienst dienen tijdig en volledig worden voldaan. Indien u deze niet tijdig kunt voldoen, dient u direct contact op te nemen met ons kantoor. Indien u dit verzuimt en er geen betalingsregeling wordt getroffen kan de financiële instelling de dekking opschorten of uw financiële dienst royeren.
- Facturen van Omnis Financieel Adviesgroep BV dienen binnen 30 dagen te worden voldaan. Indien dit niet lukt, dient u contact op te nemen met uw consultant;
- Indien u aanvullende vragen of suggesties heeft, dan dient u deze aan ons kenbaar te maken;
- Wij stellen het op prijs als u ons informeert wanneer de dienstverlening niet aan uw verwachtingen voldoet. Door deze melding krijgen wij de mogelijkheid om te leren en onze dienstverlening te verbeteren. U kunt rekenen op een spoedige, adequate reactie van onze zijde.

### **Hoe worden wij beloond?**

Voor de hieronder benoemde producten dienen wij onze verdiensten aan uw kenbaar maken

- Hypotheken
- Beleggingsverzekeringen
- Spaarpolissen
- Bankspaarproducten

De dienstverlening van de bovengenoemde producten vergt tussen de 5 en 30 uur.

Naast deze producten zullen wij onze verdiensten aan de door ons aangeboden producten zo compleet mogelijk presenteren. Op verschillende wijzen kunt u Omnis belonen. Voorafgaande aan onze dienstverlening worden deze mogelijkheden besproken en de afspraken schriftelijk vastgelegd.

**BELANGRIJK:** Het is vaak gebruikelijk om beloond te worden via commissie/provisie van aanbieders van financiële producten. In de kostprijs van het financiële product houden zij rekening met deze vergoeding. In ons beloningsmodel hebben wij ervoor gekozen een splitsing te maken tussen beloning door middel van provisie en rechtstreekse beloning door u. In dat laatste geval wordt de eventuele provisie ingebouwd (op € 0,- gesteld) of verrekend.

#### Beloning op basis van declaratie (rechtstreekse beloning)

##### 1 - Onze uurtarieven

- De advieswerkzaamheden zoals Financiële planning en diverse complexe analyses worden op basis van een uurtarief van € 150,00 inclusief 19% BTW (prijspeil 2011) in rekening gebracht;
- De advieswerkzaamheden inzake Estate planning worden op basis van een uurtarief van € 185,00 inclusief 19% BTW (prijspeil 2011) in rekening gebracht;
- De advieswerkzaamheden zoals financieringen, hypotheekadvies, minder complexe analyses en Employee Benefits worden op basis van een uurtarief van € 125,00 inclusief 19% BTW (prijspeil 2011) in rekening gebracht;
- De overige werkzaamheden worden op basis van een uurtarief van € 66,50 inclusief 19% BTW (prijspeil 2011) in rekening gebracht.

Indien u kiest voor betalen op uurtarief, zult u achteraf een gespecificeerde rekening ontvangen. Bij bovengenoemde producten zal de eventuele provisie op € 0,- worden gesteld of worden verrekend. Vooraf zullen wij u een indicatie geven van het aantal uren dat wij bezig zijn met een bepaalde opdracht. Indien de werkelijke tijdsbesteding afwijkt, zal er contact met u worden opgenomen.

##### 2 - Onze vaste prijzen / percentages

Voor diverse diensten kunt u een vaste prijs afspreken, hiervoor maken wij een offerte.

##### 3 - Onze abonnementen

Om onze kwaliteit en service te garanderen maken wij gebruik van serviceovereenkomsten. Door het afsluiten van een serviceabonnement kunt u kiezen uit het gewenste service- en diensten niveau.

### Beloning op basis van provisie

Bij provisiebeloning ontvangen wij van de financiële instelling waar uw product afgesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht.

Hoeveel provisie wij ontvangen is afhankelijk van het product en de financiële instelling waar uw product wordt afgesloten. Voor het afsluiten van een product, wordt u op de hoogte gesteld van het provisiebedrag. Van diverse door ons aangeboden producten zullen wij hieronder de provisiebandbreedte aangeven.

### *Schadeverzekeringen:*

Bij schadeverzekeringen ontvangen wij tussen 0% en 35% provisie over de totaal betaalde premie. De hoogte is onder andere afhankelijk van de complexiteit en hoe arbeidsintensief het product is bij het tot stand komen en in stand houden er van. Per financiële instelling verschillen de provisies van elkaar.

Product	Indicatie doorlooppromissie per van de betaalde premie
Aansprakelijkheidsverzekering	0-25%
Rechtsbijstandverzekering	0-20%
Doorlopende reisverzekering / Annulering	0-35%
Zorgverzekering	Basis: 0-3% Aanvullend: 0-10%
Ongevallenverzekering	0-25%
Arbeidsongeschiktheidsverzekering (AOV)	0-20%
Woonlasten AOV / Kredietbeschermers	0-20%
WGA-hiaatverzekering WIA-excedentverzekering	0-15%
Opstal-, inboedel- en kostbaarhedenverzekering	0-27,5%
Computerverzekering	0-15%
Auto-, oldtimer-, caravan-, motor-, bromfiets- en fietsverzekering	0-25%
Pleziervaartuigenverzekering	0-20%
Brandverzekering	0-27,5%

Indien u een aansprakelijkheidsverzekering, rechtsbijstandverzekering, ongevallenverzekering, zorgverzekering, opstalverzekering en inboedelverzekering met een looptijd voor 5 jaar afneemt, ontvangt Omnis tussen de 0-10% afsluitprovisie. Bij het afsluiten van een woonlasten AOV of een kredietbeschermers kunnen wij ook eenmalig 0-40% afsluitprovisie ontvangen.

*Levensverzekeringen:*

Product	Provisie-indicatie
Overlijdensrisicoverzekering	Tot eenmalig 200% afsluitprovisie en tot 30% doorlooppolis van de jaarpremie
Levensverzekering	Eenmalige premie: tot 8% van de koopsom of jaarpremie Periodieke premie: tot 5% afsluitprovisie van de jaarpremie maal de duur in jaren van de verzekering en tot 30% doorlooppolis van de jaarpremie
Levensverzekering – Direct ingaande lijfrente	Tot 1,50% van de koopsom
Levensverzekering – Uitgestelde lijfrente	Tot 1,50% van de koopsom
Uitvaartverzekering	Tot 7% afsluitprovisie van het verzekerd kapitaal en tot 30% doorlooppolis van de jaarpremie

*Hypotheeken:*

Hypotheekvorm	afsluitprovisie hypotheekbedrag	doorlooppolis hypotheekbedrag
Aflossingsvrij / Annuïteiten	0 – 1,00%	0 – 0,05%
Lineair	0 – 1,00%	0 – 0,05%
Spaar	0 – 2,13%	0 – 0,11%
Leven	0 – 0,74%	0 – 0,05%
Belegging	0 – 2,00%	0 – 0,13%
Bankspaar	0 – 1,17%	0 – 0,05%

De bovengenoemde percentages zijn gemiddelden. De wet verbiedt maatschappijen om ons als financieel dienstverlener omzetbonussen te geven. Op de meeste producten wordt een doorlopende provisie vergoed, hypotheekprovisie wordt deels ineens betaald met een zogenaamd terugboekrisico en een deel doorlooppolis. Voor het bedrag dat ineens wordt uitgekeerd geldt een verdientermijn van 5 jaar (terugboekrisico).

**Overige aandachtspunten**

Indien u cliënt bent bij Omnis Financieel Adviesgroep BV, kunt u te allen tijde bij ons terecht voor al uw vragen en houden wij u op de hoogte van de relevante ontwikkelingen.

Wij behouden ons het recht voor, om wijzigingen in dit document eenzijdig door te voeren, indien er ontwikkelingen voordoen die aanpassing van dit dienstverleningsdocument vereisen. Op onze website [www.omnisadvies.nl](http://www.omnisadvies.nl) treft u de meest actuele versie aan.

Indien u over dit dienstverleningsdocument op- en/of aanmerkingen hebt, kunt u contact opnemen met uw consultant.

Met vriendelijke groet,  
Omnis Financieel Adviesgroep BV

**Ondertekening voor ontvangst en gelezen dienstverleningsdocument**

Naam cliënt:

Datum:

Plaats:

Handtekening

*1 exemplaar voor uw administratie*

*1 exemplaar retour aan uw consultant*

Dit document omvat in totaal 7 pagina's.