

## **DIENSTENWIJZER**

Deze "Dienstenwijzer" wordt u aangeboden door Balans Onafhankelijke Financiële Dienstverlening B.V., Blokhuisplein 14, 8911 LJ te Leeuwarden.

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

### **Wie zijn wij?**

Balans OFD B.V. biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van hypotheek, verzekeringen, sparen, beleggen, financiële planning, consumptief krediet. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

Ons bedrijf en medewerkers van ons bedrijf is zijn aangesloten bij: SEH.

### **Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars**

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten.

### **Onze diensten**

Binnen ons kantoor bieden wij de volgende advies- en bemiddelingsdiensten: bemiddeling in combinatie met advisering, alleen bemiddeling (execution only) en soms alleen advisering.

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van hypotheek, levensverzekeringen, schadeverzekeringen, sparen, beleggen, financiële planning en consumptief krediet. Wij kunnen u adviseren over beleggingsfondsen (mixfondsen, obligatiefondsen, aandelenfondsen).

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

Indien u om advies vraagt over beleggingsfondsen of als wij orders over beleggingsfondsen voor u gaan doorgeven aan de aanbieder, zullen wij met u vooraf een cliëntovereenkomst aangaan, waarin duidelijk wordt aangegeven welke diensten wij voor u verrichten

## **Wat verwachten wij van u?**

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.), om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

## **Hoe kunt u ons bereiken?**

Ons kantoor is op werkdagen open van 9.00 uur tot 17.30 uur.

Bezoekadres : Blokhuisplein 14 te Leeuwarden

Postadres : Blokhuisplein 14

Postcode : 8911 LJ

Plaats : Leeuwarden

Telefoon : 058 213 02 00 Buiten kantooruren: 06 5108 4389

Email : [info@balans-leeuwarden.nl](mailto:info@balans-leeuwarden.nl)

Internetadres : [www.balans-leeuwarden.nl](http://www.balans-leeuwarden.nl)

## **Betalingen**

### *Hypotheken en kredieten*

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. Soms kunt u zelf uw wijze van betaling kiezen bij het sluiten van de hypotheek of het krediet, dit is echter niet gebruikelijk. Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten resp. te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

### *Verzekeringen*

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) kunt u via ons kantoor doen door middel van zelf overboeking aan ons kantoor of contante betaling, of rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Per polis zullen wij daarover met u afspraken maken.

Als u de premies via ons betaalt, heeft u direct aan uw betalingsverplichting tegenover de verzekeraar voldaan. De verzekeringsdekking blijft dus altijd ongewijzigd in stand. Blijft betaling (aan ons) uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

U bent bij ons vrij in de (eind)keuze van aanbieder(s) en product(en). Wij zullen u met onze professionele kennis en ervaring ondersteunen in het maken van deze selectie.

Dat houdt onder meer in:

1. Inventariseren van uw wensen, behoeften en uw risicobereidheid: het vastleggen van uw klantprofiel.
2. Informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten;

3. Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders;
4. De consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken;
5. Toelichten en motiveren van het verstrekte advies;
6. Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies.

Aansluitend daarop helpen wij u met het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien nodig en wenselijk, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

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

In beloning voor onze dienstverlening heeft u een keuzemogelijkheid.

Deze keuzemogelijkheden zijn:

- Beloning voor onze dienstverlening uit provisie (voor schadeverzekeringen en consumptief krediet)
- Beloning voor onze diensten door het betalen van uurtarief en/of verrichtingentarief
- Beloning voor onze diensten door het betalen van een serviceabonnement

### **Wettelijke verplichtingen**

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12002578, voor het uitoefenen van ons bedrijf. Daarnaast mogen wij u adviseren over beleggingsfondsen en mogen wij orders doorgeven over beleggingsfondsen aan de aanbieder.

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

### **Beëindiging van de relatie**

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

### **Klachtenregeling**

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), waarbij wij zijn aangesloten onder aansluitingsnummer 300.000427. Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres: Kifid, Postbus 93257 2509 AG DEN HAAG

Wij streven er voortdurend naar onze klanten op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop. Wij vertrouwen erop u met deze dienstenwijzer een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. We hopen samen met u de (klant)relatie aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal verlopen.

## **Uw persoonsgegevens**

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

## **Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om**

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

## **Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?**

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

## **Hoe lang bewaren wij uw gegevens?**

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

## **Wat zijn uw rechten?**

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij wel of niet van u ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat

wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.

- c) Wanneer u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- e) Wanneer u dat wilt, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- f) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

### **Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?**

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere "stukjes" van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

### **Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan**

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw

persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

Handtekening voor bevestiging dat dit document door cliënt is ontvangen:

## **BELONINGSBELEID**

Het beloningsbeleid van Balans Onafhankelijke Financiële Dienstverlening B.V. is vastgesteld op 7 juli 2022 en treedt in werking op 7 juli 2022. Een samenvatting van het vastgestelde beloningsbeleid is opgenomen in de Dienstenwijzer van ons kantoor en op de website [www.balans-leeuwarden.nl](http://www.balans-leeuwarden.nl).

### **Doel beloningsbeleid**

Ons beloningsbeleid is in eerste instantie gericht op het bevorderen, aantrekken en behouden van goed gekwalificeerde medewerkers. Dit alles binnen een beheerste en integere bedrijfsvoering en gericht op de lange termijn. Dit betekent o.a. dat we waar mogelijk zullen voorkomen dat medewerkers door de beloningen geprikkeld zouden worden tot onzorgvuldig behandelen van de klant en niet nakomen van onze zorgplicht.

Daarnaast willen we met ons beloningsbeleid de focus leggen op de belangen van onze klanten en de onderneming op de langere termijn. Ook zal een gezonde, stimulerende werking uit moeten gaan van het gehanteerde beloningsbeleid.

### **Voor wie geldt dit beloningsbeleid?**

Het beloningsbeleid geldt voor alle medewerkers van Balans Onafhankelijke Financiële Dienstverlening B.V. met uitzondering van de schoonmaaksters.

### **Uitgangspunten beloningsbeleid**

Bij het opstellen van het beloningsbeleid zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- marktconform in verband met aantrekken en behouden van goed gekwalificeerd personeel
- maatschappelijk verantwoord / gerechtvaardigd
- klantbelang centraal
- lange termijn doelstelling
- transparant, eenvoudig
- voldoen aan wet- en regelgeving
- adviseur geeft te allen tijde passend advies

### **Beschrijving beloning**

De volgende beloningsvormen komen voor binnen onze onderneming.

- Vast salaris. Deze beloning is marktconform. Inschaling is onder andere afhankelijk van leeftijd, diplomabezit en relevante werkervaring. Jaarlijks kan een loonsverhoging plaatsvinden.
- Jaarlijks 8% vakantietoeslag.
- Reiskostenvergoeding. De medewerkers ontvangen een reiskostenvergoeding binnen de fiscaal toegestane mogelijkheden.
- Onkostenvergoeding. Een aantal medewerkers ontvangt een (functiegebonden) onkostenvergoeding voor kosten die gemaakt worden ten behoeve van de uitvoering van hun werkzaamheden.
- Studiekosten. Bij medewerkers die een studie volgen, die bijdraagt aan het verhogen van de kennis binnen het kantoor, worden de volledige studiekosten vergoed.
- Belastingvrije vergoedingen op grond van de Werkkostenregeling; de directie beslist hierover.

### **Beloningsmodel onderneming**

Onze onderneming handelt altijd in het belang van de klant en zal passende adviezen verstrekken en adviseert en bemiddelt volledig onafhankelijk en objectief. Onze beloning bestaat uit de volgende mogelijkheden:

- beloning op basis van provisie (door aanbieder)
- beloning op basis van vaste fee (door klant)
- beloning op basis van urenvergoeding (door klant)
- combinatie van bovenstaande beloningswijzen



Deze beloningsvormen worden kenbaar/transparant gemaakt aan de klant in onze dienstenwijzer / dienstverleningsdocumenten. Alle beloningen worden getoetst aan de principes van de norm dat de beloning niet kennelijk onredelijk mag zijn. Het interne beloningsbeleid ligt in het verlengde van het verdienmodel van de onderneming.

### **Risicobeheersing**

Ons beloningsbeleid is te allen tijde gericht op het voorkomen van onzorgvuldige behandeling van klanten. Een onjuist / onbeheerst beloningsbeleid kan gevolgen hebben voor onze onderneming met betrekking tot:

- continuïteit van de onderneming
- beheersbaarheid van personeelskosten
- onzorgvuldige behandeling van de klantbelangen
- verloop personeel

### **Transparant beloningsbeleid**

Ons beloningsbeleid is transparant en wordt o.a. gecommuniceerd op onze website. Naast de vermelding van de wijze van beloning van onze dienstverlening geven wij ook aan hoe onze medewerkers worden beloond.

Wij geven inzicht in het verband tussen beloningsbeleid en zorgvuldige klantbehandeling (de klant staat centraal). Van ons interne beloningsmodel gaan geen prikkels uit die kunnen leiden tot onverantwoorde risico's en onzorgvuldige behandeling van klanten.

### **Evaluatie beloningsbeleid**

Het beloningsbeleid is opgesteld door de directie van Balans Onafhankelijke Financiële Dienstverlening B.V. Jaarlijks vindt in opdracht van de directie een evaluatie plaats van het gehanteerde beloningsbeleid en wordt er een risicoanalyse uitgevoerd, waarbij de verschillende aspecten van het beloningsbeleid tegen het licht worden gehouden, zoals:

- Voldoet het beloningsbeleid nog aan de geformuleerde doelstellingen en uitgangspunten?
- Zijn er wijzigingen in wet- en regelgeving die consequenties hebben voor het beloningsbeleid?
- Zijn er medewerkers in aanmerking gekomen voor salarisverhoging? En waarop is dat gebaseerd?
- Wanneer er actiepunten in de risicoanalyse zijn geconstateerd, dan wordt schriftelijk vastgelegd welke maatregelen moeten worden genomen en op welke termijn dit moet zijn gebeurd.

**De heer Simon Smids algemeen directeur** is verantwoordelijk voor de integere en onafhankelijke uitvoering van de evaluaties en risicoanalyses van het gehanteerde interne beloningsmodel.