

## Dienstverleningsdocument VisiePlus



### Hartelijk welkom bij VisiePlus

Hartelijk dank voor uw interesse in ons bedrijf. Graag stellen wij ons aan u voor met dit dienstverleningsdocument. Meer informatie over ons bedrijf vindt u terug op onze website [www.visieplus.nl](http://www.visieplus.nl). Op onze site kunt u tevens onze bedrijfspresentatie zien.

In deze dienstwijzer geven wij u een beschrijving van onze dienstverlening en werkwijze. Hieronder leest u precies waar wij voor staan, hoe onze dienstverlening is opgebouwd en welke acties wij ondernemen om uw financiële belangen zo goed mogelijk te behartigen. Dit document geeft u een helder beeld van wat u van ons mag verwachten, maar ook wat wij van u verwachten.

In volgorde informeren wij u over:

- ons kantoor;
- bereikbaarheid;
- aan welke eisen van vakbekwaamheid en deskundigheid wij voldoen;
- onze werkwijze;
- wat wij van u verwachten;
- waar financiële producten kunnen worden afgenomen;
- hoe onze beloningsstructuur er uit ziet;
- welke klachtmogelijkheid u heeft.

Op grond van de Wet Financieel Toezicht (WFT) zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst met betrekking tot het adviseren en/of bemiddelen in financiële producten onderstaande informatie te verstrekken.

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

## Wie zijn wij?

VisiePlus is een advieskantoor op het gebied van financiële diensten. Wij adviseren onder andere op het gebied van:

- \* Collectieve pensioenen.
- \* Lijfrentes.
- \* ANW-regelingen.
- \* Arbeidsongeschiktheidsvoorzieningen.
- \* Sparen en beleggen.
- \* Family office activiteiten.
- \* Opleidingen en cursussen op pensioengebied.
- \* Individuele pensioenen.
- \* Gouden handdrukken.
- \* Employee benefits.
- \* Belastingadvies.
- \* Financiële planning.
- \* Deskundigenrapport / second opinion.

Naast deze advisering bemiddelt VisiePlus op het gebied pensioenen, levensverzekeringen, bancaire producten en inkomensverzekeringen voor bedrijven en particulieren.

Behalve aan ondernemingen en particuliere cliënten adviseren wij ook financiële instellingen op de hierboven genoemde vakgebieden. Daarnaast publiceren wij artikelen en columns in tijdschriften, magazines en vakliteratuur op financieel gebied. Ook zetten wij ons in als vakdocent op diverse vakgebieden.

## Onze missie.

***Door begrijpelijke, heldere en vakkundige advisering er voor zorgen dat onze klanten met rust, vertrouwen en een goed gevoel de juiste financiële keuzes kunnen maken.***

## Adviesvrij

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde verzekeraars. Wij behoren geheel tot de groep van ongebonden en onpartijdige bemiddelaars. Wij baseren ons advies op een analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare, vergelijkbare financiële producten.

## Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming.

Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrecht of een aandeel in ons kapitaal.

## Bereikbaarheid

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:

Naam	VisiePlus
Postadres	Ganzenstraat 45 5912 PE VENLO
Telefoon	0031(0)77-851 97 44
Mobiel	0031(0)6-24 78 69 16
E-mail	<a href="mailto:info@visieplus.nl">info@visieplus.nl</a>
Website	<a href="http://www.visieplus.nl">www.visieplus.nl</a>

Wij zijn dagelijks bereikbaar.

### **Vakbekwaamheid en deskundigheid**

Wij voldoen aan alle wettelijke verplichtingen om te mogen adviseren en bemiddelen voor verzekeringen, pensioenen, spaar- en beleggingsproducten. Voorts is onze bedrijfsfilosofie dat de kwaliteit van onze dienstverlening zo hoog mogelijk is. Concreet betekent dit dat al onze medewerkers hoog zijn opgeleid en hun functie gerelateerde kennis door training en scholing up-to-date en op hoog niveau houden.

Naast onze advieswerkzaamheden vervullen wij diverse vaktechnische nevenfuncties zoals:

- Freelance docent voor diverse instituten.
- Examenauteur voor diverse exameninstituten.
- Lid examencommissie diverse exameninstituten.
- Assessor.

Hiermee laten wij zien dat wij op breed terrein met ons vak bezig zijn en onze vakkennis scherp en up-to-date houden. Het geeft ook aan dat wij boven de materie staan.

Wij zijn aangesloten bij onderstaande kennisorganisaties:

Federatie Financieel planners [www.ffp.nl](http://www.ffp.nl)  
Register Belastingadviseurs [www.rb.nl](http://www.rb.nl)

Hiernaast beschikken wij over (vak)opleidingen op bachelor- en masterniveau.

#### **Registratie AFM**

In 2007 is de Wet Financieel Toezicht (WFT) in werking getreden. Elke financiële dienstverlener moet aan deze regelgeving voldoen om zijn werkzaamheden uit te mogen oefenen. Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12041178.

#### **Kamer van Koophandel**

In het Handelsregister van de Kamer van Koophandel te Venlo staan wij ingeschreven onder de naam VisiePlus, geregistreerd onder nummer 58107533.

## Onze werkwijze

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In een persoonlijk gesprek lichten wij dit graag nader toe. Wij zijn van mening dat een integrale aanpak over het algemeen tot een passend advies leidt. Afhankelijk van uw wensen en doelstellingen passen wij ons adviesproces aan. In het algemeen doorlopen wij onderstaande stappen.

1	Kennismaking.	In het eerste gesprek vernemen wij graag uw adviesbehoefte. Vanuit onze expertise diepen wij dit uit en vormen een oordeel of onze expertise aansluit bij uw adviesbehoefte. Wij stellen ons aan u voor en informeren u over onze werkwijze. Wij maken afspraken over de wijze van adviseren en de beloning. Dit wordt vastgelegd in een opdracht tot dienstverlening.
2	Inventarisatie	Uitgangspunt voor een advies zijn uw persoonlijke wensen en doelstellingen. Deze brengen wij samen met u in kaart. Vervolgens inventariseren wij alle benodigde gegevens, zoals uw financiële situatie en uw fiscaal-, juridische situatie. Wij toetsen uw kennis en ervaring aan de adviessituatie en informeren naar de risico's die u wenst te lopen (uw risicobereidheid).
3	Analyse	De geïnventariseerde gegevens beoordelen en analyseren wij. Wij onderzoeken en zo nodig maken wij berekeningen. Onze bevindingen verwoorden wij in een adviesrapport.
4	Advies	Bespreken van uw mogelijkheden en berekeningen. Afstemmen of ons advies aansluit op uw wensen en doelstellingen. Afspraak maken of ons advies bemiddeling van een financieel product benodigd.
5	Bemiddeling	Bemiddelen bij de totstandkoming van het door u gekozen product (aanvragen offerte en producten, verzorgen contacten met betrokken partijen).
6	Nazorg	Verzorgen van uw begeleiding na de totstandkoming van het product en het beantwoorden van uw vragen of het aanbrengen van kleine aanpassingen in het afgesloten product. Welke werkzaamheden hier onder vallen en welke niet, worden verder in dit document bij het onderdeel beheer weergegeven.

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

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen. Wij streven naar de hoogst mogelijke kwaliteit van onze dienstverlening. Om dit waar te maken hebben wij ook uw hulp nodig.

### *Juiste en volledige informatieverstrekking*

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Voorziet u ons van alle informatie en bescheiden. Indien u niet zeker bent van de relevantie bespreekt u dit s.v.p. met ons.

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 of echtscheiding, een geboorte, werkloosheid of arbeidsongeschiktheid, etcetera (alle zogenaamde life events). De informatie die wij van u ontvangen, is uiteraard de basis voor de adviezen die wij u geven.

### *Totaalbeeld*

Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders heeft afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben. Daarom vragen wij u ons een totaalbeeld te verstrekken van uw financiële dienstenpakket.

### *Communicatie*

Wij onderhouden, indien wij de inkoop verzorgen, alle contacten met de bank, vermogensbeheerder of verzekeraar. In het geval u zelf met hen in contact wilt staan, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.

### *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 aan u verzenden. Maar ook kunnen wij u 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.

### *Tijdige premiebetaling*

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaalt dan heeft de verzekeringsmaatschappij, in bepaalde omstandigheden, het recht de verzekering te beëindigen.

Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.

### Selectie van aanbieders

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die verzekeringsmaatschappijen voeren. Hiermee werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn.

Wij beschikken over een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten om te adviseren over en te bemiddelen in de volgende financiële producten en diensten:

- Pensioenverzekeringen en premiepensioenvorderingen
- Levensverzekeringen (Lijfrente, stamrechten, gouden handdruk, risico- en kapitaalverzekeringen)
- Spaarrekeningen (inclusief producten voor fiscaal banksparen)
- Betaalrekeningen
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (inclusief producten voor fiscaal banksparen)

### Hoe worden wij beloond?

Onze dienstverlening is gebaseerd op hoogwaardige advisering. Hier gaat veel tijd en investering mee gemoeid. Daarnaast willen wij graag onze keurmerken aanhouden, waarvoor wij jaarlijks een aantal studie uren moeten volgen. Ook dienen wij in het bezit te zijn van actuariële-, rekentechnische-, en fiscale software. De kosten voor bovengenoemde zaken komen bovenop de kosten voor een reguliere bedrijfsvoering.

### Vergoeding op basis van urendeclaratie

In beginsel baseren wij onze dienstverlening op uren maal tarief. Onze tarieven ziet u hieronder.

<b>Uurtarieven VisiePlus</b>	<b>Exclusief b.t.w.</b>	<b>Inclusief b.t.w.</b>
Werkzaamheden specialist/adviseur	€ 135,--	€ 163,35
werkzaamheden backoffice/klantendesk	€ 95,--	€ 114,95
Werkzaamheden administratie/algemeen	€ 80,--	€ 96,80
Vergoeding reizen inclusief reiskosten	50%	50%

Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Dit zal in een overeenkomst worden vastgelegd. Enkele richtlijnen met betrekking tot deze kosten zijn te vinden in de onderstaande tabel.

Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft. Ook stellen wij u op de hoogte indien wij (op onderdelen) externe expertise inhuren, waarvoor wij dit doen en welke kosten hiermee gemoeid zijn.

Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

Productsoort	Aard van de dienst	Reikwijdte	Indicatie aantal uren	Inkomsten provisie	Inkomsten fee in euro's Exclusief B.T.W.
Collectief pensioen	Advies Bemiddeling Nazorg	1 tot 10	10 tot 60		1.250 - 7.500
Individueel pensioen	Advies Bemiddeling Nazorg	1 tot 10	5 tot 40		625 - 5.000
DGA pensioen	Advies Bemiddeling Nazorg	1 tot 10	10 tot 40		1.250 - 5.000
Gouden handdruk	Advies Bemiddeling Nazorg	1 tot 10	10 tot 40		1.250 - 5.000
Lijfrente	Advies Bemiddeling Nazorg	1 tot 10	5 tot 20		625 - 2.500
Overlijdensrisico-verzekering	Advies Bemiddeling Nazorg	1 tot 10	3 tot 15		375 - 1.875
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	Advies Bemiddeling Nazorg	1 tot 10	5 tot 10	10% -17,5%	625 - 1.250
Overige verzekeringen	Advies Bemiddeling Nazorg	1 tot 10	1 tot 10	2% - 27,5%	125 - 1.250

#### Hoe leest u deze tabel?

- Product: Hier staan de producten waarvoor wij regelmatig klanten van dienst kunnen zijn.
- Aard: Veelal bestaat het product uit deze werkzaamheden.
- Reikwijdte: Dit zijn aantallen financiële instellingen die we kunnen analyseren voor we u een advies geven.
- Indicatie: Hier staat hoeveel tijd we gemiddeld investeren om een goed advies te kunnen geven. Wanneer uw situatie geen gemiddelde blijkt te zijn, zullen we u tijdig inlichten.
- Vergoeding: Onze vergoeding, gebaseerd op respectievelijk 'provisie' en op 'uurtarief'.

#### B.t.w. belast of vrij van b.t.w.

Over de tarieven is geen b.t.w. verschuldigd indien onze dienstverlening erop is gericht om twee partijen een contract te laten sluiten, voortzetten, wijzigen of beëindigen. Is onze dienstverlening gericht op het verstrekken van algemeen advies of advies waarbij het uitgangspunt niet is dat VisiePlus voor u zal bemiddelen, dan is er b.t.w. verschuldigd.

#### Vergoeding op basis van vaste tarieven

Indien mogelijk dan bieden wij onze dienstverlening 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. Zodra 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.

### **Vergoeding op basis van provisie**

Vanaf 1 januari 2013 geldt er een provisieverbod voor complexe financiële producten. Er zijn echter nog producten waarover provisie wordt betaald door een verzekeraar.

Als u via VisiePlus een verzekering afsluit of een andere financiële overeenkomst aangaat, waarvoor wij van de betreffende financiële instelling een bemiddelingsvergoeding ontvangen, dan brengen wij geen uurtarief of vast tarief in rekening indien de omvang van de provisie in juiste verhouding staat tot het aantal benodigde adviesuren voor het tot stand brengen van de overeenkomst of verzekering.

Als wij voldoende vergoeding van de aanbieders ontvangen, hoeven wij onze klanten geen kosten in rekening te brengen. Ook niet als u ons later nog eens om advies vraagt. De bemiddelingsvergoeding die wij ontvangen, verschilt per financiële instelling en per financieel product.

Zo nemen de advieswerkzaamheden voor het ene product meer tijd in beslag dan voor het andere en is de administratieve verwerking van de verzekeringen verschillend.

Het provisiebedrag ontvangen wij overigens meestal niet in één keer.

Op het moment dat u de verzekering bij ons afsluit, ontvangen wij 60% van de provisie.

Het andere gedeelte van de provisie wordt verspreid over de jaren erna uitbetaald, mits de verzekering nog steeds via VisiePlus loopt.

Besluit u om na bijvoorbeeld 5 jaar uw verzekering ergens anders af te sluiten, dan ontvangt VisiePlus geen provisie meer.

### **Beheerkosten**

De voornoemde vergoedingen hebben betrekking op de werkzaamheden welke wij uitvoeren ten behoeve van het advies en bemiddeling bij de totstandkoming van een product.

Daarnaast dienen wij tijdens de looptijd van uw product het onderhoud te verzorgen. Indien wij een vergoeding ontvangen bij het afsluiten van het product, is het basisonderhoud inbegrepen en hoeft u hiervoor geen beheerkosten te betalen, tenzij anders met u is overeengekomen.

Onder het basisonderhoud wordt verstaan:

- Wijzigen premietermijn, rekeningnummer, adres of tenaamstelling.
- Signalering van productaanpassingen als deze niet meer marktconform zijn of niet meer voldoen aan uw bij ons bekende wensen.
- Informatie van het afgesloten product.
- Kopie polis.
- Beëindigen van het afgesloten product.

Voor het uitgebreide beheerpakket welke wij tijdens de looptijd uitvoeren kunt u kiezen uit drie mogelijkheden met betrekking tot onze vergoeding. Het uitvoeren van de werkzaamheden op basis van ons dan geldende uurloontarief is een optie. U kunt ook kiezen voor het betalen van een vast bedrag aan beheerkosten per maand of een vast bedrag aan beheerkosten per werknemer.



De volgende werkzaamheden worden door ons uitgevoerd bij ons uitgebreid beheerpakket:

- Inventarisatie van de veranderingen t.o.v. het laatste gesprek;
- Informeren nieuwe deelnemers.
- Controleren polisbescheiden.
- Controleren financiële bescheiden verzekeraar.
- Aanpassen van de Inkomensrisicoanalyse;
- Controle of financieel plan nog past bij uw wensen en doelstellingen;
- Controle of situatie bij overlijden voldoende is afgedekt;
- Controle of situatie bij arbeidsongeschiktheid voldoende is afgedekt;
- Controle of situatie bij pensionering voldoende is afgedekt;
- Controle van de lopende verzekeringen;
- Indien noodzakelijk voorstel voor aanpassing van uw financieel plan;
- Opschonen van de polismap.
- Informeren over belangrijke algemene wetswijzigingen of productwijzigingen.

Onder het basis- en uitgebreide beheerpakket vallen niet de onderstaande werkzaamheden of werkzaamheden waarvoor in dit document aparte vergoedingen gelden:

- Volledige nieuwe adviezen.
- Aanpassen verzekerde kapitalen.
- Bemiddeling bij uitgebreide betalingsachterstanden.

### **Klachten**

Uiteraard doen wij ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn.

Als u een klacht heeft over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Mocht u van mening zijn dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, of mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID),

Adres: Postbus 93257,  
Postcode: 2509 AG Den Haag  
Telefoon: 0900 – 355 22 48,  
e-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl).  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

Ons kantoor is aangesloten bij de KiFiD onder aansluitnummer 300.015465

Ombudsman Pensioenen

De Ombudsman Pensioenen behandelt klachten over de uitvoering van pensioenregelingen. De Ombudsman Pensioenen opereert onafhankelijk. Een klacht wordt pas in behandeling genomen als eerst een klacht- of beroepsprocedure is doorlopen bij de pensioenuitvoerder zelf. Bent u niet tevreden over het resultaat, dan kunt u uw klacht (kosteloos) voorleggen aan de Ombudsman, Postbus 93560, 2509 AN Den Haag, tel. (070) 333 89 65. Voor meer informatie kunt u terecht op [www.ombudsmanpensioenen.nl](http://www.ombudsmanpensioenen.nl)

Stichting Certificering FFP

T.a.v. de Commissie van Toezicht FFP  
Postbus 12  
3740 AA BAARN  
Telefoon: 035-5427507

Informatie over de Stichting Certificering FFP kunt u ook vinden op de website [www.ffp.nl](http://www.ffp.nl). U kunt zich tevens tot de Burgerlijke Rechter wenden.

**Beroepsaansprakelijkheid**

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan. Voor die gevallen zijn wij verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid bij Schouten Insurance International BV onder polisnummer 229304.

Ondergetekenden verklaren het dienstverleningsdocument en de algemene voorwaarden te hebben ontvangen van VisiePlus.

Te .....

Datum .....

Handtekening .....

Naam .....

De informatie in dit dienstverleningsdocument is met zorg samengesteld. Genoemde bedragen, provisies en percentages zijn geldig bij opmaak van deze versie maar kunnen wijzigen