

DIENSTENWIJZER

Bureau mr. De Bruin

en

Bureau mr. De Bruin-Direct

**WAARIN VERWERKT HET WETTELIJK VEREISTE
DIENSTVERLENINGSDOCUMENT**



Waarom deze dienstenwijzer?

Deze Dienstenwijzer is bedoeld om u in het kort kennis te laten maken met wat ons kantoor doet, hoe wij dat doen, en hoe de beloning van ons kantoor er uit ziet. Daar maken wij geen geheim van. Niet voor niets ziet u in ons logo op het voorblad staan dat u ziet wat er gebeurt. Dat is ook zo en dat zal u blijken als u deze Dienstenwijzer heeft gelezen.

Bovendien stelt deze Dienstenwijzer u in staat onze werkwijze en ons beloningssysteem te vergelijken met de dienstverlening door onze collega's. Op die manier kunt u verschillende dienstverleners in de markt globaal met elkaar vergelijken. Een Dienstenwijzer geeft globale informatie. Als u dus vragen heeft die u niet beantwoord ziet in deze Dienstenwijzer, neemt u dan even contact met ons op. Dat kost u niets en wij informeren u graag.

Even voorstellen

Het kantoor heet formeel "Mr. De Bruin Assurantieadviseurs VOF", maar in de praktijk treden wij naar buiten onder de handelsnamen "Bureau Mr. De Bruin" en "Bureau mr. De Bruin-Direct". En dit zijn onze volledige NAW-gegevens:

Naam	: Bureau mr. de Bruin/Bureau mr. de Bruin-Direct
Postadres	: Holleweg 19, 3958 EA Amerongen
Vestigingsadres	: Holleweg 19, 3958 EA Amerongen
Telefoon	: 0343 – 453 753
Fax	: 0343 – 45 69 69
Website Bureau mr. De Bruin	: www.bureaudebruin.nl
Website BdB-Direct	: www.bdbdirect.nl
E-mail	: info@bureaudebruin.nl
KvK-nummer	: 30185021
AFM-vergunningnummer	: 12009886

Het verschil tussen Bureau mr. De Bruin en Bureau mr. De Bruin-Direct.

Bureau mr. de Bruin is de handelsnaam van ons **Advieskantoor**. Het Advieskantoor is het "traditionele" assurantiekantoor, waar we de klant van A tot Z verzorgen met advies, begeleiding en ondersteuning.

Bureau mr. de Bruin-Direct is een **Internet-assurantiekantoor**. Hier is het tegenovergestelde van het Advieskantoor het geval: In het Internetkantoor is de bedoeling dat de klant zelf verzekeringen afsluit en beheert. Wij zijn echter wel op de achtergrond aanwezig voor als u hulp nodig heeft.

Voor de volledigheid: BdB en BdB-Direct zijn beide handelsnamen van één inschrijving bij de Kamer van Koophandel: Mr. de Bruin Assurantieadviseurs VOF.

Welke dienstverlening levert ons kantoor?

Bureau mr. de Bruin (het Advieskantoor) houdt zich bezig met de volgende activiteiten:

Voor zowel particulieren als ondernemers: het adviseren in en het bemiddelen bij verzekeringen, hypotheek, privé-pensioenen (lijfrente), gouden handdrukken en alle direct daarmee samenhangende bijproducten. Daarnaast bieden wij een aantal nevenactiviteiten aan, zoals juridische dienstverlening, aankoopbegeleiding woning en begeleiding bij echtscheiding.

Bureau mr. de Bruin-Direct (het Internetkantoor) biedt de technologie aan waarmee de klant zelf verzekeringen kan afsluiten en beheren. In het Internetkantoor geven wij dus juist geen advies, behalve bij enkele producten die wij aanduiden als Beperkt Adviesproducten. Dat zijn verzekeringsproducten die u niet zelf op de site kunt afsluiten, en dus doen wij dat voor u. Maar als ze eenmaal lopen, beheert en onderhoudt u ze zelf, in uw eigen digitale omgeving. Dit kantoor richt zich vooral op de particuliere markt, maar ook voor ondernemers zijn er steeds meer mogelijkheden.

Waarom onderscheid tussen: “adviseren in” en “bemiddelen bij”?

Dat onderscheid maken wij omdat u bij ons niet verplicht bent een product ook daadwerkelijk af te nemen nadat wij u er in geadviseerd hebben. Stel dat u alleen maar wilt weten van ons hoe wij een hypotheekconstructie voor u in elkaar zouden zetten, of u wilt onze mening hebben over een hypotheekadvies dat u elders heeft gekregen (second opinion), maar u wilt die hypotheek niet via ons kantoor afsluiten, dan kan dat. U betaalt ons dan alleen de advieskosten en u bent vrij om daarna elders de zaak af te wikkelen.

Wat houden het advies en de bemiddeling in grote trekken in (alleen Advieskantoor)?

1. We brengen eerst uw wensen in kaart. We kijken daarbij ook naar de noodzaak het door u gewenste product aan te schaffen en wij geven u waar van toepassing ook een toelichting op bijvoorbeeld wet- en regelgeving om het product heen.
2. In de gevallen waarin de wet dat voorschrijft, zullen wij een Klantprofiel van u afnemen. Dat is een “financiële röntgenfoto”, die we maken bij ingewikkelde producten en waarin we uw wensen, doelen, financiële positie, kennis en ervaring vastleggen. Hier wordt later het juiste advies bij gezocht.
3. Vervolgens brengen we een advies uit. Zeker bij ingewikkelde producten proberen wij u daarbij enkele alternatieven voor te leggen.
4. We zorgen ervoor dat u begrijpt hoe het geadviseerde product in elkaar zit en we kijken of dat voldoende aansluit bij uw wensen.
5. Vervolgens gaan we het betreffende product voor u inkopen. We verzorgen alle stukken die met de aanvraag daarvoor te maken hebben en bewaken dat u de juiste stukken tijdig aan ons aanlevert.
6. Daarna houden we vinger aan de pols bij aanbieder en bewaken we dat het gevraagde product wordt opgemaakt. We controleren het product op juiste opmaak, zorgen ervoor dat het bij u terecht komt en geven desgewenst nog een laatste toelichting.

Levert ons kantoor ook nazorg als een financieel product eenmaal is afgesloten?

In de meeste gevallen is het uw bedoeling dat ons Advieskantoor ook uw portefeuille beheert en onderhoudt, dus: nazorg levert. Is dat niet uw bedoeling, dan leggen we dat vooraf vast. Dan vindt er geen nazorg plaats en bent u ons daarvoor dus ook niets verschuldigd.

Leveren wij wel nazorg dan wordt dat in een aparte overeenkomst vastgelegd. Daarin en in de Voorwaarden van Dienstverlening die wij hanteren staat exact beschreven wat wel en wat niet onder de nazorg valt. Er zijn ook financiële producten die als ze eenmaal lopen, nauwelijks of geen nazorg meer vragen, totdat er een nieuwe situatie ontstaat. Een voorbeeld daarvan is een hypotheek of een overlijdensrisicoverzekering. Als u wilt dat wij die jaarlijks met u doornemen om te zien of die nog voldoende aansluit bij uw actuele situatie dan kan dat, maar als u dat niet wilt hoeft dat niet en betaalt u daar dus ook niet voor.

Hebben wij een vergunning voor ons werk?

Jazeker! Wij staan onder toezicht van de AFM (de Autoriteit Financiële Markten) en die instantie houdt zich ondermeer bezig met het vergunningenbeleid. Wij hebben vergunning voor het optreden als adviseurs en bemiddelaars op de volgende deelterreinen:

- Betaalrekeningen
- Spaarrekeningen
- Consumptief krediet
- Hypothecair krediet
- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Volmacht Schadeverzekeringen
- Volmacht Levensverzekeringen

Daarnaast hebben wij vergunning om op te treden als adviseur in “deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen” zoals dat ingewikkeld heet. In de praktijk betekent dat dat wij mogen adviseren inzake beleggingshypotheek of beleggingsrekeningen bij een bank.

Als u onze vergunning zou willen inzien, kunt u dat doen op de website van de AFM. De link is:

<http://www.afm.nl/nl/professionals/registers/alle-huidige-registers/financieel-dienstverlener.aspx?index=3&id=5A581BEA-E3FA-DF11-BB5A-005056BE6692&all=1&q=bruin&pagr=3>

Met welke aanbieders doen wij zaken?

U wilt natuurlijk weten hoe onafhankelijk wij zijn. Leveren wij u producten van bepaalde aanbieders omdat wij daarmee speciale banden hebben, of kunnen we uit de hele markt kiezen naar hetgeen voor u het beste is?

Dat laatste is het geval. Er is binnen ons kantoor geen enkele productieverplichting richting enige aanbieder. Er is ook geen enkele aanbieder die op wat voor manier dan ook een belang heeft binnen ons bedrijf, bijvoorbeeld via aandelenconstructies en dergelijke.

Dat betekent dus dat wij volledig vrij zijn in het kiezen van aanbieders. Dat is al zo vanaf de oprichting van ons kantoor in 1991. Bij dat keuzeproces letten we op een aantal criteria (zie hierna). In de praktijk betekent dit dat we met verreweg de meeste aanbieders uit de markt zaken kunnen doen. Het komt zelfs wel voor dat wij voor producten afnemen bij direct writers (aanbieders van financiële producten die zonder financiële adviseurs werken). Omdat wij niet werken op basis van provisie (die direct writers niet kennen) kan dat ook heel goed.

Naast de hier vermelde onafhankelijke insteek, speelt er nog een praktisch punt: Voordat een financieel adviseur producten kan inkopen bij een aanbieder van die producten, moet hij daar wel een aanstelling hebben. Bij een aantal aanbieders hebben wij een directe aanstelling. Bij een groot aantal hebben wij niet een directe aanstelling, maar doen wij zaken door tussenkomst van een serviceprovider. Dat is een bedrijf dat aan de ene kant bij heel veel aanbieders aanstellingen heeft en aan de andere kant zelf weer heel veel financieel adviseurs heeft aangesloten. Op die manier hebben wij bereikt dat wij de producten van verreweg het grootste deel van de aanbiedersmarkt kunnen inkopen. Er zijn in de praktijk nog maar heel weinig aanbieders van wie we de producten niet kunnen inkopen.

Hoe selecteren wij een aanbieder voor u?

Bij de keuze van een aanbieder letten wij op drie zaken:

- Biedt de betreffende aanbieder het gezochte product en tegen welke voorwaarden?
- Wat is de prijs van het product en hoe verhoudt die zich ten opzichte van andere aanbieders?
- Hoe is de administratieve performance van die aanbieder (verwerkingssnelheid, automatisering etc.)

Die werkwijze kan er toe leiden dat wanneer wij weten dat de betreffende aanbieder met grote administratieve achterstanden werkt die nog wel geruime tijd kunnen aanhouden, wij u daar op dat moment niet onderbrengen, alhoewel het product prijstechnisch misschien erg aantrekkelijk is.

Hoe worden wij beloond?

Onze dienstverlening factureren wij aan u. U bent dus degene die ons betaalt, niet de aanbieder. In grote trekken betaalt u ons als volgt:

- Middels een abonnement voor het beheer en onderhoud van uw lopende portefeuille bij ons Advieskantoor, respectievelijk voor het ter beschikkingstellen van de benodigde Internettechnologie in ons Internetkantoor.
- Middels een verrichtingentarief (een vast tarief voor een bepaalde opdracht) voor een groot aantal diensten (anders dan beheer en onderhoud van de portefeuille).
- Middels een uurtarief voor alle overige gevallen.

Wij worden dus uitdrukkelijk niet beloond middels provisie. Ontvangen wij niettemin provisie van een aanbieder (in een aantal gevallen kan dat niet anders) dan krijgt u die van ons terug, behoudens in een zeer klein aantal restgevallen waarin dat wettelijk niet mag, of administratief meer kost dan het oplevert. Het abonnementsysteem hanteren wij zowel in het Advieskantoor als in het Internetkantoor.

Hoe hoog zijn de abonnementskosten?

In het Advieskantoor is de hoogte van het abonnementstarief afhankelijk van het aantal producten in uw portefeuille. Dat komt doordat onze hoeveelheid werk samenhangt met het aantal polissen dat u afsluit. In het Internetkantoor is dat aantal producten totaal onbelangrijk. En dat is daar zo omdat we in feite maar één ding doen en dat is u internettechnologie verschaffen. Daarom rekenen wij daar een vast abonnementstarief per klant, ongeacht het aantal producten dat die klant afneemt. Onze abonnementstarieven vindt u op onze websites.

Hoe hoog zijn onze verrichtingentarieven en onze uurtarieven?

U vindt alle tarieven in de Tarievenoverzichten op onze website's. Het heeft niet zoveel zin om ze ook nog eens hier te vermelden, ook al omdat de Tarievenoverzichten regelmatig worden aangepast en uitgebreid. Dit is de URL naar onze Tarievenoverzichten:

<http://www.bureaudebruin.nl/Pages/TekststysteemKort.aspx?ReferentieID=eb449032-de0c-4243-ad09-ca1e93400f4f>.

Wat u ook moet weten: Leveringsvoorwaarden!

Ons kantoor werkt met leveringsvoorwaarden. Die noemen wij Voorwaarden van Dienstverlening. Leveringsvoorwaarden zijn elders heel normaal: uw installateur, de leverancier van uw tv, uw advocaat of notaris, ze hebben vrijwel allemaal leveringsvoorwaarden. Onze leveringsvoorwaarden worden u vooraf ter beschikking gesteld en u kunt ze ook op onze site vinden. Wij adviseren u ze goed door te lezen. In onze Voorwaarden van Dienstverlening staat exact omschreven wat wij voor u doen. We hebben de voorwaarden gesplitst in meerdere soorten. Zo zijn er aparte voorwaarden voor het beheren van een verzekeringsportefeuille, voor onze dienstverlening bij hypotheek, enzovoort. Juist omdat onze dienstverlening (en nog veel meer) daarin zo uitgebreid beschreven is, kunnen wij er hier kort over zijn.

Schriftelijke opdracht tot dienstverlening

Al onze dienstverlening verrichten wij voor u nadat we eerst samen hebben afgesproken wat we precies voor u gaan doen. Dat doen we in een Overeenkomst van Dienstverlening. Daarop zijn de eerder genoemde Voorwaarden van Dienstverlening van toepassing. Daarom zijn die overeenkomsten zelf kort: ze verwijzen naar de uitgebreide voorwaarden.

We doen ons best, maar u heeft toch een klacht. Wat dan?

Fouten maken is menselijk. Het kan dus een keer verkeerd gaan, hoezeer we ook ons best doen om u van dienst te zijn. In dat geval vragen wij u dat direct aan ons te berichten. Wij staan open voor terechte klachten en zullen er alles aan doen om die op te lossen. Als u dat wilt, kunt u onze interne klachtenregeling opvragen. Officiële klachten richt u schriftelijk aan de directie van ons kantoor. Komen we er samen niet uit, dan weet u zich als particulier verzekerd van een onafhankelijk klachteninstituut, waar wij ons bij hebben aangesloten. Dat is het KIFID, het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. De website van het KIFID vindt u op het volgende adres: www.kifid.nl. Ons kantoor is aangesloten onder nummer 300.006413.