

## DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

### Introductie

U overweegt een beroep te doen op de dienstverlening van UVEO. In deze brief leggen wij u graag uit hoe wij werken en hoe wij beloond worden. Als u besluit om van onze dienstverlening gebruik te gaan maken, weet u, maar ook wij, wat van elkaar verwacht kan worden.

### Wie zijn wij:

UVEO is een financiële dienstverlener, die deskundig advies en persoonlijke dienstverlening hoog in het vaandel heeft. Ons kantoor is ingericht volgens de laatste richtlijnen en staat ingeschreven in het register bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12008214.

### Wat doen wij:

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen zijn wij onze klanten op het gebied van verzekeringen en kredieten van dienst met zowel advies als bemiddeling. Onze werkwijze is in grote lijnen als volgt;

- Wij inventariseren de wensen en mogelijkheden van onze klant;
- Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs de klant deze wensen kan realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen;
- Wij verzorgen de contacten tussen de klant en de financiële instelling waarbij deze overweegt een financieel product te kopen.
- Wij begeleiden de klant na aanschaf van het door hem gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij onze klanten bij wanneer zij veranderingen willen aanbrengen in dit product. Bij verzekeringen kan het gebeuren dat u een beroep moet doen op de verzekering. Bijvoorbeeld ingeval van overlijden. Ook in die situaties proberen wij onze klanten zo goed mogelijk bij te staan in de contacten met de betreffende financiële instelling.
- Nazorg: hiervoor kunt u een aparte nazorgovereenkomst met ons overeenkomen, of u huurt de adviseur in tegen het geldende uurtarief.

### Hoe worden wij beloond?

Als kantoor maken wij kosten. Onze inkomsten kunnen bestaan uit een vergoeding van de kosten die wij van financiële instellingen ontvangen waar u met onze begeleiding een financieel product aanschafft. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'provisie'. De financiële instelling zal deze kosten bijna altijd verwerken in de prijs van het financiële product. Voor een groot aantal (complexe) financiële producten geldt sinds 1 januari 2013 een provisieverbod. Hiervoor is het alleen mogelijk dat u ons rechtstreeks betaalt voor onze bemiddeling.

Deze wijze van vergoeding noemen wij 'declaratie'. In de meeste gevallen zal het tot gevolg hebben dat de prijs van het financiële product dat u aanschafft lager wordt. Bijvoorbeeld doordat de premie of rente lager wordt.

Aan het begin van onze werkzaamheden zullen wij samen met u afspreken hoe wij beloond worden. Zonder specifieke afspraken zal het geldende uurtarief gefactureerd worden.

Als u voor of na het afsluiten van het product vragen heeft of wijzigingen wenst aan te brengen, dan zullen wij voor onze werkzaamheden de besteedde uren factureren. Dit geldt niet voor schadeverzekeringen waarvoor wij provisie ontvangen. Dit geldt ook niet voor sparen. Advies hierover blijft gratis.

## U ziet exact wat onze kosten zijn

Onderstaand kunt u zien wat normaal gesproken onze vergoeding voor het afsluiten van diverse financiële producten is:

<b>Product</b>	<b>Aard van onze dienst</b>	<b>Reikwijdte</b>	<b>Indicatie aantal uren</b>	<b>Vergoeding uitsluitend via aanbieder</b>	<b>Vergoeding uitsluitend via cliënt</b>
Schadeverzekeringen (zoals auto-, woonhuis-, inboedel-, aansprakelijkheids- en rechtsbijstandsverzekering)	Bemiddeling en advies bij afsluiten verzekeringen	Meer dan 100 aanbieders mogelijk.	n.v.t.	Provisie door verzekeraar	€ 0
Arbeidsongeschiktheidsverzekering <ul style="list-style-type: none"> <li>particulier</li> </ul>	Bemiddeling en advies bij afsluiten verzekeringen	Tot ca. 10 aanbieders mogelijk.	Vast tarief	€ 0	€295,- vast tarief. (€195,- in combinatie met hypotheekaanvraag)
Arbeidsongeschiktheidsverzekering <ul style="list-style-type: none"> <li>ondernemer</li> </ul>	Bemiddeling en advies bij afsluiten verzekeringen	Tot ca. 20 aanbieders mogelijk	Vast tarief	€ 0	€395,- vast tarief + €9,50 per maand voor beheer en updates.
Levensverzekeringen <ul style="list-style-type: none"> <li>Overlijdensrisicoverzekering</li> <li>Beleggingsverzekering</li> <li>Spaarverzekering</li> </ul>	Bemiddeling en advies bij afsluiten van levensverzekeringen	Ca. 20 aanbieders mogelijk.	Vast tarief.	€ 0	€295,- vast tarief. (€195,- in combinatie met hypotheekaanvraag)
Levensverzekeringen <ul style="list-style-type: none"> <li>Uitvaartverzekering</li> </ul>	Bemiddeling en advies bij afsluiten van levensverzekeringen	Ca. 20 aanbieders mogelijk.	Vast tarief.	€ 0	€125,- zonder afspraak €195,- met afspraak
Bancaire diensten <ul style="list-style-type: none"> <li>Sparen</li> <li>Kredieten</li> </ul>	Bemiddeling en advisering bij bancaire diensten zoals sparen, kredieten	Tot 6 aanbieders mogelijk.	n.v.t.	Provisie door bank	€ 0
Bancaire diensten <ul style="list-style-type: none"> <li>LijfrenteBanksparen</li> </ul>	Advies en bemiddeling bij banksparen / lijfrentesparen.	Tot 6 aanbieders mogelijk.	Vast tarief	€ 0	Advies + bemiddeling: €295,- Of alleen openen rekening : €155,-
Hypotheek	Advies en bemiddeling	Tot ca. 30 aanbieders mogelijk	Vast tarief	€ 0	Van €1.895 tot €2.895*  * : Excl. €250 korting voor bestaande klanten
Hypotheek mutaties	Afhandeling van gewenste mutatie	-	Vast tarief	€ 0	- Omzetten leningvorm: € 495,- - Afhandeling bij echtscheiding: €1.495,- - Overige wijzigingen: prijs op aanvraag
Hypotheekadvies (uurtarief)	Wanneer alleen advies gewenst is	-	-	€0	€ 75,00 per uur
Nazorgovereenkomst <ul style="list-style-type: none"> <li>Hypotheek</li> </ul>	Nazorg op bovenvermelde diensten	-	Vast tarief	€ 0	Abonnement € 9,95 p. mnd.
Uurtarief	Voor alle vragen, wijzigingen, etc. waarvoor geen vast tarief vermeld staat.	-	-	€ 0	€ 75,00 per uur

## Hoe leest u deze tabel?

In de eerste kolom staan een aantal veel voorkomende producten waarover wij regelmatig adviseren en type klanten die wij van dienst mogen zijn.

In de derde kolom geven wij aan van hoeveel financiële instellingen wij de producten kunnen aanbieden en analyseren voordat wij u daaruit een advies geven.

In de vierde kolom geven wij aan hoeveel uur wij maximaal kunnen factureren, of dat er sprake is van een vast tarief. Uw situatie kan hiervan afwijken. Uiteraard informeren wij u tijdig indien die afwijking zich voordoet.

In de vijfde kolom treft u de vergoeding van onze kosten aan indien wij al onze kosten vergoed krijgen via de aanbieder waar het product afgesloten wordt. Deze kosten vormen dan een onderdeel van de premie of de rente die u gespreid over de hele duur van de overeenkomst aan de aanbieder betaalt.

In de zesde kolom treft u de gebruikelijke vergoeding van onze kosten aan indien wij al onze kosten rechtstreeks aan u in rekening brengen.

### **Afwijkingen van het gemiddelde**

De tabel zoals hierboven weergegeven geeft een gemiddeld beeld van onze werkzaamheden. Het kan heel goed zijn dat wanneer wij ons verder verdiepen in uw specifieke situatie wij tot de constatering komen dat wij in uw situatie meer of minder tijd moeten investeren om tot een passend advies te komen. Daarom ziet u voordat u definitief besluit om wel of niet ons advies op te volgen exact wat onze kostenvergoeding zal zijn.

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

Om een optimaal advies en bemiddelingstraject te kunnen geven, verwachten wij dat u alle benodigde informatie overlegt en ook zelf controleert of de documenten die u krijgt ook juist zijn opgesteld. In het adviesgesprek is het belangrijk dat de informatie over uw financiële situatie juist is. Daarnaast is het ook belangrijk, dat u goed aangeeft hoeveel kennis u hebt van financiële producten en hoeveel risico u wilt lopen op uw hypotheek. Ook uw toekomstwensen zijn daarbij belangrijk.

Ook na het afsluiten zijn veranderingen in de persoonlijke omstandigheden voor uw hypotheek van groot belang. Wij raden u aan om dit zo spoedig mogelijk door te geven.

### **Nazorg-overeenkomst:**

Een hypotheek sluit u voor een lange tijd. In die tijd kan er veel gebeuren, waardoor een regelmatige herbeoordeling zeer wenselijk is. U kunt daarvoor een 'nazorg-overeenkomst' sluiten, waarbij u tegen een maandelijks bedrag gedurende het gehele jaar bij ons terecht kunt voor het beantwoorden van vragen, herbeoordeling van inkomensveranderingen, herbeoordeling van producten en controle van bijv. uw IB aangifte.

### **Beëindiging van de relatie:**

U heeft het recht om de relatie met ons kantoor te beëindigen op elk door u gewenst moment, zonder opzegtermijn en kosten. U kunt ook vragen de lopende verzekeringen en andere producten over te dragen naar een andere financiële dienstverlener.

### **Klachtenregeling:**

Bij klachten over onze dienstverlening hopen wij dat u deze direct bij ons kenbaar maakt. Dan proberen wij er gezamenlijk uit te komen.

Indien u vervolgens niet tevreden bent over de oplossing van uw klacht of over onze dienstverlening in het algemeen, dan biedt het Klachteninstituut Financiële dienstverlening (KiFid) u de mogelijkheid de klacht binnen 3 maanden aan hen voor te leggen. Voor nadere informatie over de klachtenregeling kunt u terecht op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

### **Vragen?**

Wij hopen u met deze informatie van dienst te zijn. Heeft u nog vragen? Stel ze ons gerust.

### **Onze Gegevens:**

UVEO  
Spoorven 528  
5464PA VEGHEL

Tel : 0413 752 883  
Email : [info@uveo.nl](mailto:info@uveo.nl)  
Website : [www.uveo.nl](http://www.uveo.nl)

KvK 82115583  
AFM 12048087

### Openingstijden:

Het kantoor van UVEO is op werkdagen telefonisch bereikbaar van 9:00u tot 17:30u.  
Bezoekuren kantoor tussen 10:00u en 17:00u (alleen op afspraak)

### Afspraken bij u thuis of op uw bedrijf:

Wij komen graag bij u langs op werkdagen tussen 10:00u en 16:00u en in de avonden op maandag t/m donderdag tussen 19:00u en 22:00u.