



## Xantèr Dienstverleningsdocument

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. Vandaar dat wij u dit dienstverleningsdocument aanbieden.

### ***Wie zijn wij?***

Ons kantoor heeft de vergunning, ervaring, kennis en vaardigheden om te adviseren over en eventueel te bemiddelen in de volgende diensten:

- Financiële planning;
- Pensioenen voor ondernemers, werkgevers en werknemers;
- Hypotheken;
- Levens- en schadeverzekeringen;
- Schadeverzekeringen;
- Wij kunnen u adviseren over vermogensopbouw en beheer (sparen, beleggingsfondsen, mixfondsen, obligatiefondsen, aandelenfondsen, etc.);
- Belastingaangifte

Daarnaast kunnen wij u ook adviseren over

- Financieel advies bij echtscheiding;
- Advies aanwending ontslagvergoeding, waaronder oprichting stamrecht BV.

Tevens kunnen wij optreden als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

### ***Onze gegevens luiden:***

Naam: Xantèr B.V., handelend onder Xantèr, de financieel planner  
Bezoekadres: Nachtegaalstraat 35 te Utrecht  
Postadres: Postbus 13317, 3507 LH UTRECHT  
Telefoon: 030 212 96 76  
Fax: 030 212 95 06  
Internetadres: [www.xanter.nl](http://www.xanter.nl)  
E-mail: [info@xanter.nl](mailto:info@xanter.nl)  
KvK-nummer: 30155894

Ons kantoor is op werkdagen open van 09.00 uur tot 17.30 uur.

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

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenverzekeraars) 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. Daardoor zijn wij in staat u het product aan te bieden dat naar ons oordeel het beste past bij uw wensen. Omdat wij niet met alle financiële instellingen samenwerken, kan het zijn dat de door ons aangedragen productoplossing mogelijk

**Xantèr**

Nachtegaalstraat 35 Postbus 13317 3507 LH Utrecht Telefoon 030 212 96 76  
Fax 030 212 95 06 Email [info@xanter.nl](mailto:info@xanter.nl) Internet [www.xanter.nl](http://www.xanter.nl)

Kvk Utrecht 30155894 BTW 8130.55.015.B.01 AFM 12004902 Bank 46.71.99.973



elders goedkoper te krijgen is. Hieruit vloeit geen schadevergoedingsplicht vanuit Xantèr jegens cliënt(en).

### ***Geen zeggenschap***

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

### ***Onze aanpak***

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.

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

Dat houdt onder meer in:

1. Inventariseren van wensen, behoeften en risicobereidheid van u, vastleggen van uw klantprofiel. Om tot een oordeel te komen over de materie kennis en ervaring van u met complexe financiële producten;
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. het toelichten en motiveren van het verstrekte advies;
6. schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies.

Daarop aansluitend 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 het nodig en wenselijk is, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

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.

### ***Nazorg***

Onder nazorg verstaan wij het geven van advies over financiële producten die via ons kantoor of op basis van ons advies zijn afgesloten.

Xanter is van mening dat een goed advies niet eindigt bij het afsluiten van een overeenkomst of product. Het is van belang om regelmatig te beoordelen of een product nog past bij uw wensen en doelstellingen en er moet bekeken worden of uw wensen en doelstellingen nog behaald kunnen worden met het door u afgesloten product.

Bij het afsluiten van een financieel product maken wij direct afspraken met u over de omvang van de nazorg die u wenst te ontvangen, en de beloning die wij daarvoor in rekening zullen brengen. Indien er geen afspraken gemaakt zijn/worden ten aanzien van de omvang van de nazorg, zullen wij u, indien u een beroep op ons kantoor doet, de gemaakte adviesuren op basis van de dan geldende tarieven in rekening brengen. Wenst u geen nazorg af te nemen, dan zullen wij dat schriftelijk met u overeenkomen.



### ***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.

### ***Betalingen***

#### *Hypotheken*

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek 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, 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) dient u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij te voldoen.

#### *Overige producten*

De betaling (eenmalige premie of periodieke premie over periodieke betalingen) die via onze bemiddeling worden afgesloten bij een financieel dienstverlener, dient u zelf naar deze dienstverlener over te maken.

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

In beloning voor onze dienstverlening heeft u een keuzemogelijkheid.

Deze keuzemogelijkheden zijn:

- Beloning voor onze diensten door het betalen van uurtarief;
- Beloning voor onze diensten op basis van een vaste prijs;
- Beloning op basis van provisie (uitsluitend bij schadeverzekeringen);
- Beloning voor onze diensten door middel van het aangaan van een serviceabonnement met ons bedrijf.

Na een intakegesprek, waarin wij met u bespreken wat uw adviesbehoefte en wensen zijn, doen wij u een voorstel voor onze advieswerkzaamheden met de daarbij behorende beloning.

In de [vier] onderstaande modellen zetten wij uiteen wat de verschillen voor u zijn:

#### ***Beloning uit provisie***

Producten	Beloning in percentage
-schadeverzekeringen	% van de jaarlijkse premie (verschilt per verzekeraar)

#### ***Beloning uit uurtarief***

Producten	Beloning uurtarief
-pensioenadvies (WFT-Pensioenen)	€ 175 exclusief BTW
-overig financieel advies	€ 150 exclusief BTW



Voor adviestrajecten voor ondernemers kunnen afwijkende tarieven gelden. Idem voor hypotheektrajecten. In dat geval zullen wij u hierover vooraf informeren.

Om u een indicatie te geven van onze werkzaamheden voor de dienstverlening inzake de door ons gevoerde producten volgt hieronder een indicatie van het gemiddelde aantal uren bij de diverse adviestrajecten.

<i>Producten:</i>	<i>Aantal uren</i>
- hypotheek adviestraject	25 tot 30 uur
- levensverzekering adviestraject	4 tot 5 uur
- pensioen adviestraject	5 tot 7 uur
- vermogensadviestraject	5 tot 7 uur

Implementatie en beheer productoplossingen op uurbasis.

### ***Beloning op basis van een vaste prijs***

Na een intakegesprek doen wij u een voorstel voor onze advieswerkzaamheden en de daarbij behorende beloning. Indien wij een voorstel doen voor een vaste prijs, zullen we dat in ons voorstel vermelden.

### ***Beloning op basis van een service abonnement***

Bij een aantal diensten en producten, kunt u ook voor een serviceabonnement kiezen. Wij hebben namelijk de wettelijke zorgplicht om ervoor te zorgen dat het afgenomen product nog steeds aansluit bij uw persoonlijke en financiële situatie. Dit kan natuurlijk jaarlijks wijzigen. Wijzigingen in uw persoonlijke situatie kunnen verstrekkinge gevolgen hebben voor uw financiële risico's en positie. Met een serviceabonnement kunt u tijdig handelen.

Wij informeren u graag nader over de verschillende serviceabonnementen.

### ***Lead vergoeding***

Ons kantoor betaalt een lead vergoeding aan makelaarskantoren waarmee wij een samenwerkingsovereenkomst hebben over omzet van cliënten die worden aangebracht bij ons kantoor en derhalve niet rechtstreeks bij ons kantoor terecht zijn gekomen. Deze lead vergoeding bedraagt maximaal 25 % van de verdiensten van ons kantoor.

### ***Beheerst beloningsbeleid***

Xantèr volgt het Besluit beheerst beloningsbeleid Wft.

Omdat onze beloning gebaseerd is op het aantal gemaakte adviesuren, zijn wij niet afhankelijk van (bonus) provisies die wij van aanbieders van financiële producten zouden ontvangen. De medewerkers van het kantoor die in loondienst zijn, krijgen geen extra vergoeding die gebaseerd is op productieaantallen. Wij kiezen voor deze aanpak omdat wij op deze wijze in staat zijn een passend product te koppelen aan ons advies, zonder dat daar (oneigenlijke) financiële drijfveren aan ten grondslag zouden liggen.

### ***Wettelijke verplichtingen***

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12004902 voor het uitoefenen van ons bedrijf. Wij zijn voorts ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime MiFID voor het adviseren over beleggingsfondsen en/of het doorgeven van orders over beleggingsfondsen aan de aanbieder.



De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

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.

Xavier Crince Le Roy is gecertificeerd financieel planner ([www.ffp.nl](http://www.ffp.nl)), register pensioenadviseur ([www.rpa.nl](http://www.rpa.nl)), DSI-Financieel Adviseur ([www.dsi.nl](http://www.dsi.nl)) en Erkend hypotheekadviseur ([www.seh.nl](http://www.seh.nl)).

Maarten Nunnikhoven is gecertificeerd financieel planner ([www.ffp.nl](http://www.ffp.nl)) en DSI-Financieel Adviseur ([www.dsi.nl](http://www.dsi.nl))

### ***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.

Indien u bij Xantèr een serviceabonnement heeft afgesloten en onze relatie wordt beëindigd, eindigt ook onze zorgplicht. In het serviceabonnement maken wij afspraken over de duur en de beëindiging van het abonnement.

### ***Klachtenregeling***

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. 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). 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  
Telefoon 0900-klacht ofwel 0900-3552248 (€ 0,10 per minuut)  
Ons aansluitnummer is 300.002319

Utrecht, 1 februari 2012