

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 inclusief dienstenwijzer 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;
- Sparen en beleggen;
- Schadeverzekeringen;
- Wij kunnen u adviseren over vermogensopbouw en beheer (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 treden wij op 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
E-mail: 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 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 materiekennis 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.

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. Blijft betaling 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.

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;
- 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 (afsluitprovisie)
-hypotheken	1,0% – 1,5% van de hoofdsom
-levensverzekeringen	160-170% van de eerste jaarspremie
-lijfrenteverzekeringen	8% van de totale premie; 7% van de koopsom

Jaarlijkse doorlopende provisie

Voor hypotheek en levensverzekeringen kunnen wij een doorlopende vergoeding ontvangen. Dit verschilt per aanbieder. In het keuzetraject voor het juiste product zullen wij de exacte verdiensten aangeven. Dit geldt natuurlijk ook voor de afsluitprovisie.

Beloning uit uurtarief

Producten	Beloning uurtarief
-hypotheekadvies	€ 125 exclusief BTW
-overig financieel advies	€ 150 exclusief BTW

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

<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 Standaard service abonnement

Als u via Xantèr een hypotheek heeft afgesloten, 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 verstrekende gevolgen hebben voor uw financiële risico's en positie. Met een serviceabonnement kunt u tijdig handelen. U betaalt vooraf jaarlijks (eerste maand van het eerstvolgend kalenderjaar na afsluiten product) € 125 inclusief BTW als vaste bijdrage.

Op basis van dit service abonnement heeft u recht op de volgende diensten:

- Wij bellen u 1 keer per jaar om u te vragen of alles nog up to date is en/of er bij u wijzigingen zijn opgetreden in de persoonlijke en/of financiële situatie;
- U kunt ons te allen tijde zonder verdere kosten bellen met vragen over uw hypotheek;
- Eens per twee jaar zit u bij ons aan tafel voor een financieel update gesprek;
- U krijgt onze nieuwsbrieven per mail;
- Wij houden u op de hoogte van wetswijzigingen indien die betrekking hebben op de afgenomen producten.

Mocht er uit onze gesprekken advieswerkzaamheden voortvloeien, doen wij u een voorstel hiertoe met de daarbij behorende beloning.

Beloning op basis van een Comfort abonnement

Om ervoor te zorgen dat u uw financiële zaken op orde heeft en nog steeds is afgestemd op uw persoonlijke situatie, kunnen wij u ook een Comfort abonnement aanbieden. Dit abonnement kost u jaarlijks € 395 inclusief BTW. Hiervan betaalt vooraf jaarlijks (eerste maand van het eerstvolgend kalenderjaar na afsluiten product) € 125 inclusief BTW als vaste bijdrage. De overige € 295 inclusief BTW betaalt u in juli van het desbetreffende kalenderjaar.

Op basis van het Comfort abonnement heeft u recht op de volgende diensten:

- 1 keer per jaar telefonisch contact;
- U kunt ons te allen tijde zonder verdere kosten bellen met vragen over uw hypotheek;
- Wij verzorgen uw aangifte inkomstenbelasting (per huishouden);
- Eens per jaar zit u bij ons aan tafel voor een financieel update gesprek;
- U krijgt onze nieuwsbrieven per mail.

Voor zelfstandig ondernemers en directeuren-groootaandeelhouders maken wij maatwerkafspraken.

Mocht er uit onze gesprekken advieswerkzaamheden voortvloeien, doen wij u een voorstel hiertoe met de daarbij behorende beloning.

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.

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), register pensioenadviseur (www.rpa.nl) en erkend hypotheekadviseur (www.seh.nl).

Maarten Nunnikhoven is gecertificeerd financieel planner (www.ffp.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. Het serviceabonnement eindigt 31 december van het lopende kalenderjaar.

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.

Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
Telefoon 0900-fklacht ofwel 0900-3552248 (€ 0,10 per minuut)
Ons aansluitnummer is 300.002319