

## DIENSTENWIJZER

Dit dienstverleningsdocument wordt u aangeboden door:

EPJ Financiële Begeleiding & Advies te  
Hardinxveld Giessendam  
Telefoon: 085-489 56 60  
E-mail : [info@e-p-j.nl](mailto:info@e-p-j.nl)  
Website : [www.e-p-j.nl](http://www.e-p-j.nl)

In de Wet Financieel Toezicht (WFT) is bepaald dat financiële dienstverleners verplicht zijn u – voorafgaand aan het uitbrengen van advies – te informeren. Voordat u besluit om van onze dienstverlening gebruik te maken wilt u weten waar u aan toe bent en wat u van ons mag verwachten. In dit dienstverleningsdocument stellen wij ons voor en informeren wij u over onze dienstverlening. Hiermee voldoet EPJ Financiële Begeleiding en Advies aan de Wet Financieel Toezicht.

### Wie is EPJ Financiële Begeleiding & Advies?

EPJ Financiële Begeleiding en Advies, verder te noemen EPJ, is een onafhankelijke landelijk opererende financiële dienstverlener, aangesloten bij de Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH). De AFM heeft ons diverse vergunningen verleend. Op basis van deze vergunningen bestaat onze financiële dienstverlening uit persoonlijk deskundig advies en bemiddeling op het gebied van hypotheek, verzekeringen, inkomensvoorzieningen, sparen en beleggen.

### *Hypotheekvraag*

#### *Hypotheek*

Als u een woning koopt, sluit u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek af. Dat is een belangrijk adviesmoment. U neemt een beslissing over een verplichting voor een langere periode waarbij het voor u belangrijk is te letten op de mogelijkheden en afspraken die passen bij uw wensen en behoeften. Van belang is het rentepercentage, periode waarvoor de rente wordt vastgezet en de mogelijkheden tot vervroegde aflossing. EPJ zorgt ervoor dat al deze variabelen aansluiten bij uw persoonlijke situatie.

#### *Risico's afdekken*

##### *Schadeverzekeringen particulier*

Er zijn meerdere schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële risico's. Het kan gaan om een verzekering van uw woning, inboedel of auto bijvoorbeeld bij brand of diefstal. Ook kan er behoefte zijn om de financiële schade te beperken op gebied van aansprakelijkheid of rechtsbijstand. EPJ dekt deze risico's voor u af.

##### *Schadeverzekeringen zakelijk*

Om uw bedrijf te beschermen tegen financiële risico's zijn er zijn meerdere (schade)verzekeringen. Het kan gaan om een verzekering van uw bedrijfspand, inventaris of bedrijfsauto bijvoorbeeld bij brand of diefstal. Ook kan er behoefte zijn om de financiële schade te beperken op gebied van bedrijfsaansprakelijkheid of rechtsbijstand. EPJ zorgt ervoor dat u zorgeloos kunt ondernemen.

#### *Levensverzekeringen*

Er zijn veel levensverzekeringsvormen die aan kunnen sluiten op uw wensen en behoeften. Dit kan een eenvoudige uitvaartverzekering zijn, een overlijdensrisicoverzekering of een complexe verzekering om uw pensioen te financieren of nabestaanden te verzorgen. Verzekeringen waarin een vermogen wordt opgebouwd ter aflossing van uw hypotheek is kan ook een vorm van levensverzekering zijn. EPJ zorgt voor een zorgeloze oude dag voor u en uw dierbaren.

#### *Inkomensverzekeringen*

Inkomensverzekeringen zijn complexe verzekeringen die u in staat stellen om uw inkomensituatie bij arbeidsongeschiktheid of werkloosheid veilig te stellen of terugval in inkomen te beperken. EPJ zorgt ervoor dat u over inkomen blijft beschikken.



## **Vermogen opbouwen**

### **Banksparen**

U kunt bij een bankinstelling fiscaal aantrekkelijk vermogen opbouwen om af te lossen op uw hypotheek of als aanvulling op uw pensioeninkomen. U spaart op een geblokkeerde spaarrekening waaraan diverse fiscale regels verbonden zijn. EPJ zorgt ervoor dat u fiscaal vriendelijk vermogen opbouwt.

### **Beleggingen**

Wij kunnen u adviseren over financiële instrumenten zoals beleggingsfondsen, beleggingsrekening of een spaar- / hypotheekproduct met beleggingscomponent. Ook kunnen wij uw orders aannemen en doorgeven aan de betreffende beleggingsinstelling waar u uw portefeuille heeft ondergebracht. Hiermee heeft EPJ een volledig inzicht in uw vermogenspositie en kunnen wij u optimaal adviseren.

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

Wij bemiddelen voor u tussen een groot aantal zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeraars, hypotheekverstrekkers en vermogensbeheerders). Wij zijn volledig ongebonden in onze advisering en behartigen uitsluitend uw belangen. Op geen enkele wijze zijn wij verplicht om financiële producten op het gebied van hypotheek, lijfrente, verzekeringen, sparen en beleggen en financieringen bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij heeft eigendomsrechten en/of zeggenschap in onze onderneming.

## **Onze diensten**

U heeft een grote keuze uit financiële producten. Elk financieel product heeft zijn voor- en nadelen. Wat voor de één een voordeel is, is voor de ander een nadeel. EPJ stemt de voorwaarden van het financiële product af op uw specifieke situatie. Voor u is het belangrijk dat u de inhoud van ons advies kent en dat het product nu en in de toekomst past bij uw specifieke situatie en persoonlijke wensen. Het is belangrijk dat u beseft dat een deel van uw besteedbaar inkomen zal worden besteed aan dit product. Ook gaat het vaak om een langdurige overeenkomst.

Onze taak is u te helpen bij het maken van een (product-)oplossing die goed aansluit bij uw persoonlijke situatie. U bent bij ons vrij in de (eind)keuze van aanbieder(s) en product(en). Hieronder worden de fasen van het dienstverlening traject beschreven en sluiten wij aan bij het wettelijk adviestraject zoals omschreven in de Wet op het Financieel Toezicht.

### **Stap 1, inventariseren**

Het adviestraject start met het uitgebreid in kaart brengen van uw persoonlijke financiële situatie inclusief uw wensen, behoeften en risicobereidheid. We leggen dit vast in een klantprofiel. Wij willen ons een oordeel vormen over uw kennis van, en ervaring met, complexe financiële producten.

### **Stap 2, analyseren**

Na het in kaart brengen van uw persoonlijke situatie en wensen voor nu én in de toekomst, voeren wij een zorgvuldige analyse uit. Aan de hand van deze gegevens maken wij een eerste selectie van de best passende productoplossingen die aansluiten op uw wensen. In deze fase lichten wij de mogelijkheden toe en geven aan wat, naar ons oordeel, de voor- en nadelen zijn.

### **Stap 3, advies**

Op basis van de inventarisatie en analyse doen wij een concreet voorstel voor een (product-)oplossing gericht op uw situatie. In dit advies geven wij exact aan welk product naar ons oordeel het best aansluit bij uw wensen en mogelijkheden. Daarnaast geven we aan bij welke financiële instelling en tegen welke voorwaarden dit kan worden afgenomen. In het adviesrapport wordt aandacht besteed aan de volgende onderwerpen:

- Woning en hypotheek
- Overlijdensrisico
- Pensioenvooruitzicht
- Arbeidsongeschiktheidsrisico
- Werkloosheidsrisico
- Reeds aanwezige levensverzekeringen en opgebouwd vermogen

#### *Stap 4, bemiddeling*

Alle contacten met de financiële instelling lopen via EPJ. EPJ ontzorgt u volledig. Het doel is dat de door ons geadviseerde (product-) oplossing op correcte wijze door de bank of verzekeringsmaatschappij wordt uitgevoerd.

#### *Stap 5, nazorg*

Wij zullen u, nadat het financiële product is afgesloten, blijven ondersteunen. U kunt met al uw vragen over het afgesloten product bij ons terecht. Verandert er iets in uw persoonlijke situatie? Dan is de kans groot dat ook uw productaanbod moet worden aangepast.

Tijdens het adviestraject spreekt u met uw adviseur concreet af hoe de nazorg eruit ziet. Ook spreekt u af wanneer er contactmomenten zijn ter beoordeling van uw mogelijk gewijzigde financiële situatie.

#### **Tijdbesteding**

Om tot een goed passend advies te komen wordt er tijd geïnvesteerd. De best passende (product-) oplossing (bijv. hypotheek) is gebaseerd op maatwerk, waarbij uw wensen en behoeften centraal staan. Het aantal benodigde uren is sterk afhankelijk van deze wensen en behoeften. Vooraf wordt het verwachte aantal uren met u besproken.

#### **Beleggingsfondsen**

Als er sprake is van advies over beleggingsfondsen of als wij orders voor u gaan doorgeven aan de aanbieder, zullen wij met u vooraf een cliëntovereenkomst aangaan. In deze overeenkomst wordt duidelijk aangegeven welke diensten wij voor u verrichten en hoe wij daarvoor worden beloond.

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

- Het verstrekken van juiste en volledige gegevens is uitermate belangrijk. Bij onjuiste of onvolledige informatie kan de financiële dienstverlener een financieringsaanvraag of verzekering uitkering weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.
- U dient ons tijdig en volledig te informeren over alle wijzigingen in uw persoonlijke situatie, zodat wij in staat zijn om uw financiële producten actueel te houden. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie (geboorte, scheiding, overlijden, verhuizen etc.), veranderingen in inkomens- en arbeidssituatie of beëindiging van lopende verzekeringen.
- Het is van belang te weten of u ergens anders verzekeringen hebt lopen. Een compleet beeld van uw verzekeringen is essentieel om over- of juist onderverzekering te voorkomen.
- Alle informatie en bijbehorende documenten dient u zorgvuldig op juistheid te controleren. In geval van onjuistheden of onvolledigheden verwachten wij van u dat u deze zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen 10 dagen, schriftelijk aan ons doorgeeft. Dit kan op het e-mail adres [info@e-p-j.nl](mailto:info@e-p-j.nl).
- Heeft u een persoonlijk gesprek gepland dat u niet kunt nakomen of wilt wijzigen? Bel dan minimaal 24 uur van tevoren. Niet nagekomen afspraken en afspraken die niet minimaal 24 uur tevoren zijn gewijzigd, brengen wij bij u in rekening.
- Om achterstanden te voorkomen verwachten wij dat u tijdig uw betalingsverplichtingen nakomt.

#### **Hoe kunt u ons bereiken?**

Wij zijn op werkdagen open van 8.30 uur tot 17.00 uur. Buiten kantoortijd op afspraak.

Bezoekadres : Kade 42B  
Plaats : Hardinxveld Giessendam

Postadres : Postbus 153  
Postcode : 3360 AD  
Plaats : Sliedrecht

Telefoon : 085-489 56 60  
E-mail : [info@e-p-j.nl](mailto:info@e-p-j.nl)  
Website : [www.e-p-j.nl](http://www.e-p-j.nl)

**Hoe verloopt rente- en premie betaling?**

U krijgt van de financiële instelling waar uw producten zijn ondergebracht periodiek een overzicht van de betreffende producten en de te betalen bedragen. De door u te betalen bedragen voldoet u op de met de financiële instelling overeengekomen wijze. U betaalt rente, premies en aflossingen rechtstreeks aan de betreffende verzekeringsmaatschappij, bank, hypotheekverstrekker of vermogensbeheerder.

Wij maken u erop attent dat als u de premie van verzekeringspremies niet tijdig voldoet, u van de verzekeraar een waarschuwing (betalingsherinnering) krijgt. Blijft de betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen.

**Hoe worden wij beloond?**

Voordat u besluit een opdracht tot dienstverlening met ons aan te gaan spreken wij met u af waar de advieswerkzaamheden uit bestaan. Wij spreken met u af welke kosten in rekening worden gebracht. Afhankelijk van de productoplossing is dit een vooraf vastgesteld tarief of tariefindicatie op basis van een uurtarief. Als er sprake is van een uurtarief dan ontvangt u vooraf een indicatie van het aantal te besteden uren.

Wij bieden alle productoplossingen met uitzondering van particuliere- en zakelijke schadeverzekeringen netto aan, dat wil zeggen dat de financiële instelling die het product levert u geen provisie in rekening brengt en aan EPJ Financiële Begeleiding en Advies geen provisie uitkeert. Onze beloning bestaat uitsluitend uit het aantal uren wat wij voor onze dienstverlening rekenen.

Op pagina 4 en 5 staan alle tarieven helder en overzichtelijk weergegeven.

**Abonnement**

EPJ hecht veel waarde aan persoonlijk contact en goede service. Als nieuwe of bestaande klant verdient u de beste persoonlijke service. Daarom bieden wij u twee serviceabonnementen aan, speciaal voor particulieren, voor € 30,00 per maand (incl. btw).

*Service abonnement compleet*

Als u het complete serviceabonnement afneemt, beschikt u doorlopend over de expertise en advies van EPJ. Het complete serviceabonnement is voor u interessant als u meerdere financiële diensten bij EPJ afneemt. In het abonnement zijn de volgende diensten opgenomen:

- Hulp voor al uw korte financiële vragen telefonisch of per chat/digitaal adviesgesprek
- Tweejaarlijks contact (2 advies uren) telefonisch of per chat/digitaal adviesgesprek
- Beheer van uw verzekeringsportefeuille
- 20 % korting op overige advies uren
- 20% korting op afsluitprovisie aankoop nieuwe woning
- Belastingaangifte, Voorlopige Teruggave en Jaarruimte berekening
- Begeleiding verandering persoonlijke situatie
- Speciale acties per e-mail (2x per jaar)

*Service abonnement light*

Als u het serviceabonnement light afneemt, beschikt u doorlopend over de expertise en advies van EPJ. Dit serviceabonnement is voor u interessant als u een meerdere financiële diensten\* bij EPJ afneemt. In het abonnement zijn de volgende diensten opgenomen:

- Hulp voor al uw korte financiële vragen telefonisch of per chat/digitaal adviesgesprek
- Tweejaarlijks contact (2 advies uren) telefonisch of per chat/digitaal adviesgesprek
- Begeleiding verandering persoonlijke situatie
- Speciale acties per e-mail (2x per jaar)

Uw adviseur kan u meer informatie geven.

\*Hypotheek, Risicoverzekering, Arbeidsongeschiktheid Verzekering en financiële producten omtrent kapitaal opbouw vallen onder dit abonnement.

### Hoe betaalt u ons?

De kosten van de dienstverlening zijn vooraf met u besproken. In de dienstverlening opdracht is vastgelegd hoe facturering zal plaatsvinden.

### Tariefoverzicht

<i>Diensten</i>	<i>Tarief (gemiddeld)</i>	<i>Uren</i>
<b>Algemeen</b>		
Intakegesprek	Voor onze rekening	
Advies- en vervolgesprek	Inbegrepen in de opdracht	
<b>Hypotheek Particulier</b> (incl. financieel plan, bemiddeling en aanverwante producten)	€ 2.750,00	13-25
<b>Hypotheek Ondernemer</b> (incl. financieel plan, bemiddeling en aanverwante producten)	€ 3.500,00	17-29
Hypotheekverhoging	€ 1.250,00	13-25
Hypotheek oversluiten andere geldverstrekker	€ 2.750,00	13-25
<b>Vermogensopbouw</b>	€ 850,00	5-10
Pensioenplanning (incl. productoplossing) Levensverzekering / Banksparen* Levensverzekering / Banksparen oversluiten* Aflossing hypotheek* Beleggingsadvies		
<b>Risico afdekken</b> (losse producten niet inbegrepen in financieel plan)	€ 450,00	3-6
Werkloosheid particulieren Arbeidsongeschiktheid ondernemers Overlijdensrisico		
<b>Overige diensten</b>		
Advies en bemiddeling bij (echt-)scheiding	Uurtarief	
Aangifte inkomstenbelasting	Uurtarief	
Service abonnement light	€ 7,50 p.mnd.	
Service abonnement compleet	€ 30,00 p.mnd.	
Service abonnement arbeidsongeschiktheid	€ 10,00 p.mnd.	
<b>Uurtarief advies en bemiddeling</b>	€ 125,00	
De tarieven gelden per 1 januari 2016 en zijn exclusief btw, voor zover btw verschuldigd. De tarieven zijn een indicatie en gebaseerd op het gemiddelde. Bij aangaan van de opdracht wordt met u het tarief afgesproken dat afhankelijk is van de complexiteit van het advies. In de opdrachtbeschrijving is vooraf het van toepassing zijnde tarief opgenomen inclusief het aantal uren voor het advies.		
*los advies niet opgenomen in een financiële planning (bijvoorbeeld nazorg / wijziging persoonlijke situatie)		

### Registratie en lidmaatschappen

Ons kantoor is geregistreerd bij verschillende organisaties. De belangrijkste zijn:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM) vergunning onder nummer 12017881
- Kamer van Koophandel (KvK) registratie onder nummer 24332025
- Stichting Erkenning Hypotheekadviseurs (SEH)
- AFM register Nationaal Regime MIFID adviseren beleggingsfondsen / doorgeven orders



- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

EPJ streeft er naar 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.

#### **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.

#### **Klachtenregeling**

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus. Wij lossen uw klacht graag in goed overleg met u op. Wij vragen uw klacht (schriftelijk) kenbaar te maken aan uw adviseur.

Mocht de klacht niet naar uw tevredenheid opgelost worden, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD).

Informatie over het Klachteninstituut:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon: 0900-355 22 48  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Wij streven er voortdurend naar onze klanten op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop. Wij vertrouwen erop u, met dit dienstverleningsdocument, een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. We gaan graag samen met u een (klant)relatie aan die langdurig naar beider tevredenheid duurt.