

## Dienstenwijzer Nationale Regime

*Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In dit dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor: Op-Heij Verzekeringsgroep BV. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.*

### Wie zijn wij?

*Naam en adresgegevens*  
Op-Heij Verzekeringsgroep BV  
h.o.d.n. Op-Heij Verzekeringsgroep BV  
Maaspoort 20  
6001 BP Weert  
Postbus 440  
6000 AK Weert

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten.

#### *Bereikbaarheid*

U kunt ons op veel manieren bereiken:  
Telefoon: 0495 - 535547  
Fax: 0495 - 544207  
E-mail: [advies@opheij.com](mailto:advies@opheij.com)  
Internet: <http://www.opheij.com>

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 8:45 tot 17:15 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoor tijden maken.

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Wij horen graag uw voorkeuren.

#### *Internet*

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga naar <http://www.opheij.com>

#### *Lidmaatschappen en registraties*

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

- AFM
- ADFIZ
- Kifid
- KvK
- SEH

#### **Autoriteit Financiële Markten (AFM)**

De AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12005293. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer +31(0)20-7972000.

#### **ADFIZ**

Ons kantoor is lid van Adfiz. Adfiz is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantie-adviseurs. De bij Adfiz aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders. Adfiz stelt als voorwaarde dat verzekeringsmaatschappijen geen eigendomsbelang of zeggenschap mogen hebben in de bij haar aangesloten leden.

#### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.002633.

#### **Kamer van Koophandel (KvK)**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 13029394.

#### **Stichting Erkende Hypotheekadviseur (SEH)**

Onze hypotheekadviseurs zijn SEH gediplomeerd.

#### **Rapportage**

Van de aanbieder ontvangt u jaarlijks een rapportage over de kosten van de dienstverlening. De kosten van uw beleggingen staan hierin uitgesplitst. Dit betreft zowel de productkosten van de aanbieder van rechten van deelneming in een beleggingsfonds, als onze periodieke kosten.

#### **Belangenconflicten**

Door de verschillende diensten die wij aanbieden kunnen situaties ontstaan waarbij de belangen van klanten en die van ons strijdig zijn met elkaar. Hierdoor kan mogelijk nadeel voor klanten ontstaan. Wij hebben een beleid opgesteld over de wijze waarop we deze situaties proberen te voorkomen en te beheersen. Als u meer informatie wilt over dit beleid kunt u contact met ons opnemen. Een samenvatting van dit beleid treft u ook aan op onze website:

<https://www.opheij.com/sites/default/files/belangconflicten-nationaal-regime.pdf>

#### **Beleggingsdiensten**

Onder het Nationaal regime mogen wij de volgende beleggingsdiensten voor u verlenen:

- ontvangen en doorgeven van orders met betrekking tot rechten van deelneming in beleggingsfondsen;
- adviseren met betrekking tot rechten van deelneming in beleggingsfondsen.

### **Onafhankelijk advies**

Wij verstrekken advies m.b.t. rechten van deelneming in beleggingsfondsen op onafhankelijke basis. Dit betekent dat bij het advies een voldoende groot aantal beschikbare rechten van deelneming in beleggingsfondsen beoordeeld wordt. In het onafhankelijke advies zijn verschillende typen rechten van deelneming van verschillende aanbieders betrokken.

Enkele aanbieders die hiervoor in aanmerking komen zijn:

OAK  
Scildon

Onze eigen onderneming of aanverwante entiteiten geven geen rechten van deelneming uit.

### **Analyse**

Ons advies is gebaseerd op een brede analyse van verschillende soorten beleggingsfondsen. Dit betekent dat wij tenminste de volgende aspecten beoordelen:

- Risico spreiding
- Kostenloading
- Rendementen
- Beleggingshorizon

### **Geschiktheidsverklaring**

Bij ieder beleggingsadvies ontvangt u een geschiktheidsverklaring waarin het gegeven advies wordt geschetst en wordt aangegeven hoe de gedane aanbeveling voor u geschikt is. Hierbij wordt onder meer vermeld hoe deze op uw doelstellingen en persoonlijke situatie is toegesneden.

### **Kosten**

Voor onze beleggingsdienstverlening brengen wij de volgende kosten in rekening:

- vaste jaarlijkse kosten (kosten voor het ontvangen en doorgeven van orders);
- variabele bemiddelingskosten (kosten voor het onderhoud van het beleggingsprofiel)

Onze kosten verband houdend met de doorlopende bemiddelingsrol en uw beleggingsorders, zullen via de aanbieder van het beleggingsfonds bij u in rekening worden gebracht.

De eenmalige kosten die voortvloeien uit vermogensadvies worden in rekening gebracht door ons kantoor en kunnen in overleg automatisch geïncasseerd worden.

### **Wij vragen ook iets van u**

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

#### *Juiste en volledige informatieverstrekking*

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben, vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

#### *Totaalbeeld*

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

#### *Wijzigingen doorgeven*

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

#### *Informatie doornemen*

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden.

Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

## **Persoonsgegevens**

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. De verwerking van persoonsgegevens heeft ons kantoor aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).

## **Als u een klacht hebt**

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

### *Eerst de klacht kenbaar maken aan ons*

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

### *Daarna eventueel naar het Klachteninstituut*

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

U kunt zich hiervoor wenden tot:  
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon: +31(0)70-3338999  
E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Wij doen meer voor u**

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

## KENMERKEN EN RISICO'S VAN BELEGGINGSFONDSEN

Bij een beleggingsfonds wordt uw geld belegd samen met het geld van andere beleggers die deelnemen in dat fonds. Het doel van het fonds is om met die beleggingen winst te maken. De winst deelt u samen met de andere beleggers. U koopt een deel van het fonds. Dit noemen we ook wel een aandeel, participatie, of recht van deelneming. U bent dus samen met die beleggers eigenaar van het beleggingsfonds. Een kenmerk van een beleggingsfonds is dat de beleggingsportefeuille van het fonds gespreid is.

Er zijn verschillende soorten beleggingsfondsen, waaronder:

- **Aandelenfondsen:**  
fondsen die beleggen in aandelen;
- **Obligatiefondsen:**  
fondsen die beleggen in obligaties;
- **Liquiditeitsfondsen:**  
fondsen die beleggen in beleggingsproducten met een looptijd korter dan een jaar, zoals deposito's en bepaalde obligaties;
- **Onroerendgoedfondsen:**  
fondsen die beleggen in onroerend goed;
- **Gemengde fondsen:**  
fondsen die in verschillende vermogenscategorieën beleggen, zoals aandelen, obligaties en alternatieve beleggingen;
- **Themafondsen:**  
fondsen die beleggen met een bepaald thema, zoals groenfondsen of fondsen die beleggen in nieuwe energie.

Bij beleggingsfondsen maken we een onderscheid tussen:

- beleggingsfondsen die wel en die niet aan een beurs zijn genoteerd.  
Dit bepaalt of u makkelijk en snel uw beleggingen in een beleggingsfonds kunt verkopen. Is een beleggingsfonds niet aan een beurs genoteerd? Dan kunt u minder gemakkelijk en snel kopen en verkopen. U kunt dan vaak uw belegging alleen bij het fonds zelf kopen en verkopen. Dit gebeurt via een bank of beleggingsonderneming.
- closed-end en open-end beleggingsfondsen.  
Dit is van belang bij het kopen en verkopen van beleggingen in beleggingsfondsen. Een open-end beleggingsfonds is verplicht om altijd beleggers toe te laten tot het fonds of te laten uitstappen. Dit kan zo'n fonds doen door nieuwe aandelen of participaties in dat fonds uit te geven of bestaande in te trekken. Hierdoor kunt u dus makkelijk uw beleggingen kopen en verkopen tegen de werkelijke waarde van het fonds. De werkelijke waarde wordt ook wel intrinsieke waarde genoemd. Bij closed-end beleggingsfondsen is dat anders. Zo'n fonds kan geen nieuwe aandelen of

participaties in dat fonds uitgeven of bestaande intrekken. Hierdoor is de koers van het fonds afhankelijk van vraag en aanbod. Deze koers kan daardoor afwijken van de werkelijke waarde. U kunt meestal niet of niet gemakkelijk tussentijds in- of uitstappen. Of dit is alleen mogelijk onder bepaalde voorwaarden. Dit betekent dat u het risico loopt dat u uw belegging in zo'n fonds niet kunt verkopen wanneer u dat wilt, bijvoorbeeld als u heeft gehoord dat de resultaten tegenvallen. Vaak zijn onroerendgoedfondsen closed-end beleggingsfondsen. Vooral als deze fondsen rechtstreeks in onroerend goed beleggen.

De risico's van beleggen in een beleggingsfonds zijn vooral afhankelijk van de beleggingsproducten waarin het fonds zelf belegt. Worden de bedrijven waarin bijvoorbeeld een aandelenfonds belegt minder waard? Dan wordt ook uw belegging in dat beleggingsfonds minder waard.

Verkoopt u uw belegging in het beleggingsfonds voor een hogere prijs dan u deze gekocht heeft? Dan maakt u winst. Het omgekeerde geldt ook. U heeft verlies als u deze voor een lagere prijs verkoopt. Als het beleggingsfonds winst maakt, keert het fonds vaak dividend uit. U krijgt dit dividend vaak in de vorm van nieuwe beleggingen in dat fonds. U krijgt dan dus geen geld. De risico's van beleggen in een beleggingsfonds zijn over het algemeen kleiner doordat de fondsbeheerder de beleggingen binnen het fonds spreidt.

Of een bepaald beleggingsfonds voor u geschikt is hangt af van diverse factoren. Wij houden daarmee rekening bij het geven van advies en leggen dit vast in de geschiktheidsverklaring die wij bij elk advies verstrekken. Voor ieder beleggingsfonds is een document met essentiële beleggingsinformatie en een prospectus beschikbaar. Deze informatie is meestal ook online te vinden. Het is belangrijk deze informatie te lezen voordat u gaat beleggen in het fonds. Wij verwijzen ernaar bij ons advies.

Met uitzondering van verhandelbare deelnemingsrechten in een closed-end beleggingsfonds zijn rechten van deelneming door de wetgever aangewezen als een complex product. Wanneer wij orders van u ontvangen met betrekking tot complexe producten, beoordelen wij of de verleende beleggingsdienst en het product passend is voor u.