



A D V I E S G R O E P

de financiële coach voor particulieren en ondernemers

pensioenen • hypotheken • vermogensvorming • makelaardij
financieringen • verzekeringen • financiële life planning

DienstverleningsDocument

Juli 2011

Onze gegevens:

S&A Adviesgroep B.V.

Vestiging Alkmaar : Saenredamhof 20, 1816 ME Alkmaar Correspondentieadres
Vestiging Medemblik : Turfhoek 16, 1671 EA Medemblik Bezoekadres – allen op afspraak
Telefoon : (072) 571 84 88
Telefax : (072) 572 23 79
E-mail : info@s-agroep.nl
Website : www.s-agroep.nl
K.v.K. nr. : 370.90648 te Alkmaar

Ons kantoor **hecht veel waarde** aan een goede en onafhankelijke voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Wij zijn als financieel adviseur/coach allemaal **Erkend Hypotheekadviseur** en volgen jaarlijks alle **verplichte** Permanente Educatie (PE) trainingen voor het behoud van de behaalde vakdiploma's en eisen van aantoonbare vakbekwaamheid. Daarnaast zijn wij actief als **trainers** (o.a. voor de verplichte Permanente Educatie WFT en SEH) voor de financiële branche waardoor wij beschikken over een hoog kennisniveau en optimale betrokkenheid. U bent hierdoor verzekerd van een **vakkundig advies** op diverse vakgebieden. Door onze jarenlange ervaring zijn wij uitstekend in staat onze kennis op een heldere en begrijpelijke wijze aan u over te brengen.

Conform de Wet op het Financieel Toezicht bieden wij u voorafgaand aan het eventueel sluiten/kopen van een financieel product, naast informatie over dit product, ook een beschrijving van onze dienstverlening en de daarbij behorende kosten. Deze informatie treft u hierna aan.

Belangrijk

Dit dienstverleningsdocument is een puur **informatief document** en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen van ons kantoor of om een bepaald financieel product met een financiële instelling (verzekeraar of bank) te sluiten. Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken omtrent onze dienstverlening en/of onze beloning, leggen wij dit via een aparte overeenkomst met u schriftelijk vast.

Toeziethouder AFM

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële adviseurs. De AFM heeft ons kantoor een **vergunning** gegeven **voor** de volgende vakgebieden:

Schadeverzekeringen	Levensverzekeringen
Hypothecair krediet	Consumptief krediet
Spaarrekeningen	

Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder **nummer 12008418**.
Het register van financiële adviseurs kunt u raadplegen op www.afm.nl.



A D V I E S G R O E P

de financiële coach voor particulieren en ondernemers

pensioenen • hypotheek • vermogensvorming • makelaardij
financieringen • verzekeringen • financiële life planning

Onze dienstverlening

Wij zijn zowel adviseurs als bemiddelaars op het gebied van verzekeringen, hypotheek, bankspaarproducten, pensioenen en andere financiële diensten. Dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft of mee te maken kunt krijgen. Vervolgens kunnen wij u adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.

Aansluitend kunnen wij ook voor u bemiddelen bij een financiële aanbieder. Dit houdt in dat wij u begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op. U kunt dan via onze bemiddeling dit financiële product kopen.

Wij bemiddelen en adviseren zowel in eenvoudige als meer ingewikkelde producten (complexe producten). Eenvoudige producten zijn bijvoorbeeld de inboedel- en opstalverzekering. Indien u ons om advies vraagt over een complex product (zoals levensverzekeringen, hypothecaire kredieten en beleggingsrekeningen), dan gaan wij eerst uw klantprofiel opstellen. Dit is wettelijk verplicht en houdt in dat wij u vragen gaan stellen over uw huidige en toekomstige financiële positie.

Daarnaast brengen wij uw kennis, ervaring en uw doelstellingen op financieel gebied in kaart en stellen uw risicobereidheid vast. Op basis van het samengestelde klantprofiel geven wij u een passend advies over de financiële producten die u naar onze mening nodig heeft en die op de markt door financiële instellingen (verzekeraars of banken) worden aangeboden. Heeft u een keuze gemaakt dan kunnen wij contact leggen met de desbetreffende aanbieder(s) en de financiële overeenkomst(en) tot stand brengen. Tijdens de looptijd van de financiële overeenkomst(en) houden wij u op de hoogte van wezenlijke wijzigingen in de door u afgesloten producten.

Onze relatie met de financiële aanbieders

Ons kantoor doet zaken met veel verschillende aanbieders (banken en verzekeraars) van financiële producten.

Wij behoren tot de groep van ongebonden en onpartijdige bemiddelaars, wat betekent dat wij in vrijheid (m.a.w. zonder contractuele verplichting) de producten van een groot aantal banken en verzekeraars kunnen adviseren. Wij baseren ons advies uiteindelijk dus op een door ons uitgevoerde analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare, vergelijkbare financiële producten. Op uw verzoek geven wij graag aan met welke banken en verzekeraars wij samenwerken.

De financiële producten in ons assortiment worden eventueel, indien wenselijk voor een optimale productinvulling, betrokken via o.a. WeAssist. WeAssist is een serviceprovider die producten aanbiedt van aanbieders waarbij wij zelf geen rechtstreekse aanstelling hebben.



A D V I E S G R O E P

de financiële coach voor particulieren en ondernemers

pensioenen • hypotheek • vermogensvorming • makelaardij
financieringen • verzekeringen • financiële life planning

Informatie over onze beloning

U betaalt voor onze dienstverlening via een declaratie (fee) of indien dit niet mogelijk is via de premie van het af te sluiten financiële product (provisie) of een combinatie van beide beloningsmogelijkheden.

Wij streven naar een beloning op basis van declaratie aangezien wij deze manier van belonen uitermate transparant vinden. Door het netto (dus zonder provisie voor de adviseur) aanbieden van financiële producten, zullen de premies lager uitvallen ten opzichte van de situatie dat de premies op basis van provisiebeloning worden berekend. Helaas kunnen wij op dit moment nog niet alle producten uit ons brede assortiment netto aanbieden en zal er dus in sommige situaties toch een beloning op provisiebasis plaatsvinden. Onze eventuele declaratie verrekenen met de provisie die we voor het betreffende product ontvangen via de bank/verzekeraar.

Beloning op basis van declaratie (fee)

Wij spreken met u een tarief (fee) af voor onze dienstverlening op basis van declaratie. Dit kan op basis van een standaardtarief of een tarief per uur. U vindt onze tarieven in de bijlage. U betaalt dus geen afsluitkosten meer en wij ontvangen geen provisie meer van de verzekeraar of bank. Daarnaast betaalt u voor het product zelf een premie, rente of inleg.

Voordat wij aan een opdracht beginnen, geven we u een indicatie van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn en stellen u hiervan op de hoogte. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u tijdig op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.

Beloning op basis van provisie – indien declaratie niet mogelijk is

Onze beloning is onderdeel van de premie die u betaalt. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover vooraf.

Beloning op basis van declaratie én provisie

Wij kunnen er ook gezamenlijk voor kiezen, zoals eerder aangegeven, dat onze beloning bestaat uit een combinatie van provisie en declaratie, al dan niet met onderlinge verrekening.

Aanvullende beloningsinformatie

De wetgever verplicht ons de beloning die wij ontvangen voor financiële producten waarmee u vermogen opbouwt, of voor hypotheek, aan u te melden. Via dit DienstVerleningsDocument informeren wij u voor dergelijke producten over de bandbreedte waarbinnen de minimale en maximale hoogte van de beloning valt. In de bijlage vindt u een overzicht van deze bandbreedtes per productcategorie. Als wij diensten verlenen op basis van declaratie (fee) dan treft u in de bijlage ook onze uurtarieven aan.



A D V I E S G R O E P

de financiële coach voor particulieren en ondernemers

pensioenen • hypotheken • vermogensvorming • makelaardij
financieringen • verzekeringen • financiële life planning

Vervolg Aanvullende beloningsinformatie

De daadwerkelijke hoogte van de beloning is afhankelijk van het financiële product dat u afsluit en/of het aantal uren aan diensten dat wij hebben verleend. Wij informeren u, uiterlijk vóór het afsluiten van het financiële product, schriftelijk over het exacte nominale bedrag van deze beloning. Indien dit bedrag niet valt binnen de door ons in de bijlage opgegeven bandbreedte, dan zullen wij u hier vooraf tijdig op wijzen en de afwijking toelichten.

Zorgplicht en nazorg

Conform de Wet op het financieel toezicht (Wft) artikel 4.23 stemmen wij ons advies, voor zover redelijkerwijs mogelijk, af op de ingewonnen informatie. De informatie betreft onder andere uw financiële positie, kennis en ervaring, risicobereidheid en doelstellingen. Het advies dat wij verstrekken past, voor zover redelijkerwijs mogelijk, bij uw persoonlijke omstandigheden. Bij de behandeling van ons advies en/of bemiddeling bij het afsluiten van producten, zullen wij alle mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen.

Conform het Burgerlijk Wetboek (BW) zullen wij bij alle werkzaamheden waarvoor u ons opdracht geeft middels de voor akkoord ondertekende opdrachtbevestiging, de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen. U zult zoveel als mogelijk tijdig worden geïnformeerd over wijzigingen in de wet- en regelgeving of de polisvoorwaarden. Dit informeren kan zowel via ons kantoor als via andere partijen (banken, verzekerings-maatschappijen, overheid, etc.) plaats vinden.

De zorg die wij in acht nemen, heeft alleen betrekking op de werkzaamheden die worden genoemd in de voor akkoord ondertekende opdrachtbevestiging. Nadrukkelijk willen wij er op wijzen, dat wij alleen (na)zorg verlenen als dit specifiek en schriftelijk met u is overeengekomen op basis van een door u schriftelijke opdracht. Indien hier geen sprake van is, kunt u geen beroep doen op (na)zorg tijdens de looptijd van een door ons geadviseerd en/of afgesloten financieel product.

Zodra er zich bij u wijzigingen voordoen op grond waarvan een eerder door ons uitgebracht advies of aangeboden product is verstrekt, dient u dit aan ons op zo kort mogelijke termijn te melden waarna wij deze wijzigingen kunnen verwerken en desgewenst opnieuw beoordelen. Voor het beoordelen van de gegevens en het eventueel uitbrengen van een nieuw advies afgestemd op de gewijzigde omstandigheden, zal een nieuwe opdrachtbevestiging worden opgemaakt met een daarin opgenomen geldelijke beloning.

Indien wij doorlopende provisie ontvangen over door ons afgesloten financiële producten, impliceert dit niet dat wij worden betaald voor het verlenen van (na)zorg en er derhalve hiervoor dus een verplichting bestaat of een opdracht is gegeven. De ontvangen bedragen dienen te worden gezien als een uitgestelde betaling van onze destijds geïnvesteerde tijd die wij hebben besteed aan het afsluiten van het desbetreffende financiële product.



A D V I E S G R O E P

de financiële coach voor particulieren en ondernemers

pensioenen • hypotheek • vermogensvorming • makelaardij
financieringen • verzekeringen • financiële life planning

Persoonsgegevens

Ten behoeve van onze advisering en bemiddeling over financiële producten zullen wij gegevens van u als klant opslaan. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

Klachtenprocedure

Wij doen onze uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

Alle klachten worden behandeld volgens een interne klachtenprocedure.

Wilt u nadere informatie over deze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen.

Komen wij er samen niet uit dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid); Kifid, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, info@kifid.nl, www.kifid.nl.

Ons aansluitnummer bij Kifid is **300.005219**.

Ons kantoor heeft zich geconformeerd aan de bindendheid van de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid. U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.

S&A Adviesgroep heeft zich middels een **Beroepsaansprakelijkheidsverzekering** verzekerd voor aansprakelijkheid die voortvloeit uit de beoefening van ons beroep. Deze polis hebben wij ondergebracht bij Schouten Insurance International B.V. met polisnummer 219163

Uiteraard doen wij ons uiterste best om u van het juiste advies te voorzien. Maar adviseren is en blijft mensenwerk. Er kan dus altijd iets anders lopen dan werd verwacht. Indien ons kantoor aansprakelijk wordt gesteld voor schade die voortvloeit uit onze dienstverlening, dan zijn de financiële gevolgen mogelijk gedekt door onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Deze verzekering betekent dus een extra waarborg voor de continuïteit van ons kantoor en biedt u de optimale garantie dat uw eventuele schade zo snel en volledig mogelijk wordt vergoed.



A D V I E S G R O E P

de financiële coach voor particulieren en ondernemers

pensioenen • hypotheek • vermogensvorming • makelaardij
financieringen • verzekeringen • financiële life planning

BIJLAGE

Onze kosten

Onze dienstverlening bestaat uit advies en bemiddeling. Met behulp van dit document geven wij u inzicht in de kosten van onze dienstverlening met betrekking tot vermogensopbouwende producten en hypotheek.

Wij werken op **declaratiebasis**. Dat betekent dat wij onze kosten in rekening brengen middels een standaardtarief of een tarief per uur. U betaalt dus **geen aanvullende afsluitkosten** en wij ontvangen **geen provisie** meer van de verzekeraar of bank. Het maakt ons dus feitelijk niet uit bij welke partij wij een product onderbrengen. Zo kunnen wij dus echt **onafhankelijk en object** adviseren en bemiddelen.

Ons kantoor werkt met de volgende tarieven.

- Standaardtarief dat gerelateerd is aan de te verwachten tijdsinvestering.
- Uurtarief waarbij de daadwerkelijk geïnvesteerde tijd wordt gedeclareerd.
- Productgerelateerd tarief (provisie) indien een netto product niet wenselijk of mogelijk is.

Indien de intentie bestaat om een financieel product via ons kantoor af te nemen, is over onze dienstverlening tegen een feebeloning **geen BTW** verschuldigd. In principe gaan wij uit van deze situatie. Als u vooraf expliciet aangeeft alleen een advies van ons te willen ontvangen zonder uiteindelijk productinvulling, dan is over onze dienstverlening wel BTW verschuldigd.

Standaardtarief

Als u liever vooraf precies wilt weten wat u moet betalen, is deze variant de beste keuze.

Hypotheekdossier

Kennismaking, eerste inventarisatie en beknopte berekening	Vrijblijvend
Volledige Inventarisatie en Analyse	€ 1.100,-
Advies	€ 550,-
Bemiddeling/afwikkeling – geldlening	€ 825,-
Bemiddeling/afwikkeling – vermogensopbouw *	€ 550,- per product
Bemiddeling /afwikkeling – overlijdensrisico *	€ 550,- per product
Bemiddeling/afwikkeling – woonlastbescherming *	€ 550,- per product

* elke volgende 50% korting op tarief

Voor zelfstandigen en ondernemers geldt een **standaardtoeslag van € 550,-** per dossier.

Per dossier kan aanvullend een toeslag in rekening worden gebracht i.v.m. extra werkzaamheden (bijvoorbeeld bij o.a. een afwijkend onderpand, inlossen kredieten, BKR-problemen, etc.). Vanzelfsprekend melden wij het tijdig als dit van toepassing wordt.

Voor het Beheer van het hypotheekdossier brengen wij **€ 17,50 per maand** in rekening (zie onze aanvullende informatie). Dit kan voor de eerste 5 jaar worden gefinancierd voor een bedrag van € 750,- (ruim 25% korting). U kunt er natuurlijk ook voor kiezen om onze daadwerkelijk bestede uren te betalen nadat er werkzaamheden voor u zijn verricht. Aan u de keuze.



A D V I E S G R O E P

de financiële coach voor particulieren en ondernemers

pensioenen • hypotheken • vermogensvorming • makelaardij
financieringen • verzekeringen • financiële life planning

Vermogensopbouw (sparen, oudedagsvoorzieningen, etc.)

Kennismaking, eerste inventarisatie en beknopte berekening	Vrijblijvend
Volledige Inventarisatie en Analyse	€ 550,-
Advies	€ 550,-
Bemiddeling/afwikkeling *	€ 275,- per product
* elke volgende 50% korting op tarief	

Voor zelfstandigen en ondernemers geldt een toeslag van € 275,- per dossier.

Voor het Beheer van een vermogensopbouw dossier brengen wij € 5,75 per maand in rekening (zie onze aanvullende informatie). Dit kan voor de eerste 5 jaar worden gefinancierd met € 250,- (ruim 25% korting). U kunt er natuurlijk ook voor kiezen om onze daadwerkelijk bestede uren te betalen nadat er werkzaamheden voor u zijn verricht. Aan u de keuze.

Overlijdensrisicoverzekeringen – totaal 6 uur - € 825,-

Kennismaking, eerste inventarisatie en beknopte berekening	Vrijblijvend
Volledige Inventarisatie en Analyse	€ 275,-
Advies	€ 275,-
Bemiddeling/afwikkeling *	€ 275,- per product
* elke volgende 50% korting op tarief	

Woonlastenverzekeringen / AOV – totaal 6 uur - € 825,-

Kennismaking, eerste inventarisatie en beknopte berekening	Vrijblijvend
Volledige Inventarisatie en Analyse	€ 275,-
Advies	€ 275,-
Bemiddeling/afwikkeling *	€ 275,- per product
* elke volgende 50% korting op tarief	

Uitvaartverzekeringen – totaal 6 uur - € 825,-

Kennismaking, eerste inventarisatie en beknopte berekening	Vrijblijvend
Volledige Inventarisatie en Analyse	€ 275,-
Advies	€ 275,-
Bemiddeling/afwikkeling *	€ 275,- per product
* elke volgende 50% korting op tarief	

Uurtarief (fee)

Onze uurtarieven zijn als volgt opgebouwd:

- financieel adviseur € 137,50

Voorafgaand aan het adviestraject geven wij u een indicatie van het aantal uren dat wij denken nodig te hebben voor onze dienstverlening. De precieze kosten zijn pas achteraf op basis van de exacte uren bekend en kunnen dus lager of hoger zijn dan de inschatting



A D V I E S G R O E P

de financiële coach voor particulieren en ondernemers

pensioenen • hypotheek • vermogensvorming • makelaardij
financieringen • verzekeringen • financiële life planning

Productgerelateerde provisie

U betaalt ons kantoor een vergoeding voor het advies en de bemiddeling, via de premie (bij een verzekering) of via de maandlasten (bij een hypothecair krediet). Ons kantoor ontvangt van de bank of verzekeraar een deel van de premie als productgerelateerde provisie.

Zodra duidelijk is welk product u via ons kantoor gaat afsluiten, dus voordat u de offerte definitief ondertekent, kunnen en zullen wij u het exacte, nominale bedrag aan vergoeding die wij voor het advies en de bemiddeling ontvangen aan u bekend maken. Om u nu al inzicht te geven in de kosten die u mogelijk gaat maken voor onze dienstverlening, treft u in één van de bijgesloten tabellen aan wat wij minimaal en maximaal per productsoort aan beloning ontvangen.

Onze uiteindelijke, exacte vergoeding is afhankelijk van het type product, het premiebedrag of de koopsom en de looptijd van het product. Indien dit bedrag niet valt binnen de door ons opgegeven bandbreedte, dan zullen wij u hier vooraf tijdig op wijzen en de afwijking toelichten.

Wij ontvangen in 2010 bij het afsluiten van een financiële product 50% van de genoemde bedragen of percentages. De resterende 50% ontvangen wij gedurende de looptijd van de gehele overeenkomst of gedurende de eerste 10 jaar van de looptijd van de overeenkomst (afhankelijk van het af te sluiten product).

Indien de overeenkomst overigens tijdens de eerste vijf of 10 jaar na de totstandkoming wordt beëindigd, moeten wij een evenredig deel van dit bedrag terugbetalen aan de verzekeraar en/of geldverstrekker. Mogelijkerwijs zullen wij het terug te betalen bedrag met u verrekenen indien wij dit vooraf met u overeen zijn gekomen in geval wij onze kosten verrekenen met te ontvangen provisie.



A D V I E S G R O E P

de financiële coach voor particulieren en ondernemers

pensioenen • hypotheek • vermogensvorming • makelaardij
financieringen • verzekeringen • financiële life planning

Tabel 1: vergoeding aan ons kantoor bij een maandelijkse premiebetaling of maandlasten

Product	Te ontvangen vergoeding	
	minimum	maximum
Vermogensopbouw	0% over p x d	5% over p x d
Beleggingsverzekering	0% over p x d	5% over p x d
Levensverzekering	0% over p x d	5% over p x d
Lijfrente	0% over p x d	5% over p x d
Beleggingshypotheek	0% over hoofdsom	2,25% over hoofdsom
Spaarhypotheek	0% over hoofdsom	2,25% over hoofdsom
Bankspaarproduct	0% over maandinleg	5% over maandinleg
Bankbeleggingsproduct	0% over maandinleg	5% over maandinleg
Overlijdensrisico	0% over jaarpremie	165% over jaarpremie

P x d = premie x duur (€ 100,- per maand gedurende 25 jaar = € 30.000,-)

Tabel 2: vergoeding aan ons kantoor bij een koopsombetaling

Product	Kosten van onze dienstverlening	
	minimum	maximum
Vermogensopbouw	0% over koopsom	40% over koopsom
Woonlastenverzekering	0% over koopsom	40% over koopsom
Alle overige producten	0% over koopsom	7% over koopsom

Tabel 3: inschatting aantal uren dienstverlening naar productsoort

Product	Aantal uren dienstverlening	
	minimum	maximum
Divers	20 uur	36 uur
Hypotheekdossier	20 uur	36 uur
Vermogensopbouw	8 uur	16 uur
Overlijdensrisicoverzekering	4 uur	8 uur
Woonlastenverzekering	4 uur	8 uur
Uitvaartverzekering	4 uur	8 uur