



# A&A Adviespartners

de financiële adviespraktijk

## Dienstenwijzer

Informatie over onze dienstverlening

Wij maken graag heldere afspraken met u over onze dienstverlening en de bijbehorende kosten. In deze brochure leest u daar meer over. Wij gaan hierbij verder dan de informatie die we u op grond van de Wet op het financieel toezicht moeten verstrekken. Wij geven u graag aanvullende informatie over onze dienstverlening zodat u een goed totaalbeeld krijgt. Heeft u hier vragen over, stel ze ons dan gerust!

## Wie zijn wij?

### **A&A Adviespartners B.V.**

Bezoekadres tevens postadres

drs. F. Bijlweg 5

1784 MC Den Helder

K.v.K. nummer 37085883

BTW nummer NL814340933B01

Telefoonnummer 0223 540 995

Website [www.adviespartners.nl](http://www.adviespartners.nl)

E-mail [info@adviespartners.nl](mailto:info@adviespartners.nl)

### **Registratie AFM**

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder vergunning nummer: **12011110**.

Ons kantoor heeft de vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

- particuliere schadeverzekeringen
- zakelijke schadeverzekeringen
- zorgverzekeringen
- inkomensbeschermers i.c.m. hypotheek of consumptieve geldlening
- zorgverzekeringen
- hypothecair krediet
- consumptief krediet
- vermogensopbouwende producten
- betaalrekeningen
- spaarrekeningen
- 

### **Aard van onze dienstverlening**

Binnen het kader van onze vergunning kunnen wij u op de volgende manieren van dienst zijn:

1. Wij kunnen u **inzicht** geven in uw huidige situatie als het gaat om het afdekken van bepaalde financiële risico's.
2. Wanneer u exact weet welk financieel product u nodig heeft en geen advies wenst, kunnen wij de begeleiding verzorgen bij het **afsluiten** daarvan ('execution only').
3. Wanneer u in grote lijnen weet wat voor soort financieel product u zoekt, kunnen wij u helpen bij het **vergelijken** en selecteren van de beste optie.
4. Wij kunnen op uw verzoek **klankborden** over uw ideeën van een financieel product.
5. Wij kunnen u **coachen** bij het vormen van een beeld van de mogelijkheden voor het verzekeren van bepaalde risico's.
6. Wij kunnen u een **compleet advies** geven over een financieel product en begeleiden bij het afsluiten van een passende oplossing, waarbij onze dienstverlening in principe stopt op het moment dat het betreffende product is afgesloten.

7. Wij kunnen het **volledig beheer** van financiële producten voor u verzorgen: advies, afsluiten en begeleiding na het tot stand komen van een financieel product. Bij het laatste kunt u bijvoorbeeld denken aan een mogelijk tussentijds advies tot aanpassing van het afgesloten product, of aan het in behandeling nemen van een schade.

#### **Klachten over de uitvoering van onze dienstverlening**

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij doen dan ons uiterste best om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Tel. 070 – 333 8 999

[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Ons kantoor is bij het Kifid aangesloten onder nummer 300007392.

#### **Adviesvrij**

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of verzekeringsmaatschappijen.

#### **Geen zeggenschap**

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten, aandelen of anderszins zeggenschap in ons bedrijf.

#### **Selectie van aanbieders**

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hiermee werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf welke dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

#### **Kosten van advies en bemiddeling**

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, automatisering, opleidingen, vergunningen en verkoopkosten. Afhankelijk van de diensten die u afneemt kennen wij drie beloningsmodellen.: Provisie; vast tarief of combitarief. In ons dienstverleningsdocument kunt u onze gemiddelde tarieven zien voor onze dienstverlening.

#### **Provisie**

Schadeverzekeringen, lenen en bankzaken:

Van de aanbieders waar wij uw financiële producten (schadeverzekeringen, betaal- en niet fiscaal gefaciliteerde spaarrekeningen en consumptieve geldleningen) onderbrengen ontvangen wij alleen provisie. De provisie is onderdeel van de prijs van het betreffende financiële product [verzekeringspremie, kosten betaalrekening] of de rentevergoeding van het financiële product.

Voor schadeverzekeringen kunnen wij naast provisie een 1-malige en/of periodieke vergoeding in rekening brengen. Dit indien de hoogte van de provisie niet voldoet aan de minimale vergoeding die wij rekenen voor onze dienstverlening. Deze aanvullende vergoeding maken wij altijd vooraf aan u bekend.

Bij bemiddeling van een consumptief krediet, worden wij uitsluitend betaald door de aanbieder van het geldkrediet. Wij ontvangen van de aanbieder van het consumptieve krediet dan ook een vergoeding voor deze / onze dienstverlening. Als u rente voor de lening heeft betaald, dan heeft u ook betaald voor onze dienstverlening.

#### **Vast tarief**

Hypotheek / inkomensbeschermers, levensverzekeringen, Financieel Advies: hiermee bedoelen wij een tarief per uur of een van te voren afgesproken vast bedrag. De hoogte van ons tarief is afhankelijk van de aard van de te verrichten dienstverlening en het te leveren dienstenpakket dat u afneemt. De hoogte is niet afhankelijk van het financiële product(en) dat u via onze bemiddeling bij 'n financiële instelling onderbrengt.

#### **Duidelijkheid vooraf**

Wij brengen de kosten van onze dienstverlening rechtstreeks bij u in rekening. Voordat wij aan de opdracht beginnen, maken we een inschatting van de dienstverlening en de kosten die daarmee gemoeid zijn. U weet dus van tevoren wat u gaat betalen. Op het moment dat er meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, ontvangt u hierover vooraf een bericht van ons.

Wanneer u gebruik gaat maken van onze dienstverlening ten behoeve van Hypotheken, Levensverzekeringen, Financieel Advies / Planning / Coaching, dan worden de gemaakte afspraken van onze dienstverlening en de verschuldigde vergoeding vastgelegd in een opdrachtbevestiging. U weet vooraf waar u aan toe bent.

Onze algemene voorwaarden onze privacy kaart en statement zullen hierop van toepassing zijn.

#### **Beëindiging van de relatie**

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment zonder opzegtermijn. Indien er financiële producten via ons kantoor zijn gesloten en geadmistreerd, kunt u de betreffende maatschappij(en) verzoeken dezen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de maatschappij verzoeken uw bij ons lopende financiële producten over te dragen naar een andere financieel adviseur.

### **Beloning van de medewerkers**

De beloning van onze medewerkers bestaat voor 100% uit een vast salaris. Deze salarissen bij ons bedrijf zijn marktconform.

Wij sturen onze medewerkers aan op integer, zorgvuldig en klantgerichte handelen waarbij de focus ligt op de belangen van de relatie en onze onderneming op lange termijn.

### **Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?**

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere “stukjes” van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

### **Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan**

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

### **Natuurlijk is er nog veel meer te vertellen**

We hopen dat u een beeld heeft gekregen van wat wij voor u kunnen betekenen. Natuurlijk is dat veel meer dan u in deze brochure heeft kunnen lezen. Stel ons daarom gerust uw vragen. Wilt u meer weten of wat wij voor u kunnen doen of hoe wij werken? We vertellen het u graag in een persoonlijk gesprek.