

Dienstenwijzer

A en S Financieel Adviseurs bv

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Over A en S	3
3	Waarom A en S?	3
4	Onze relatie met financiële instellingen	3
5	Referenties	4
6	Werkwijze hypotheekadvies	4
7	Kantoorgegevens	5
8	Deskundigheid en kwaliteit	5
9	Intern beloningsbeleid	6
10	Wat verwachten wij van u?	6
11	Betalingsmodel en tarieven	7
11.1	Hypotheekadvies	7
11.2	Financiële planning	7
11.3	Overig financieel advies	7
11.4	Advies en bemiddeling in voorzieningen	8
11.5	Onderhoud	8
12	BTW	8
13	Beëindiging relatie met ons kantoor	8
14	Klachtenprocedure	9
15	Tot slot	9

1 Inleiding

U bent op zoek naar een betrouwbare partner voor het regelen van uw financiële zaken. Wij nodigen u graag uit om kennis te maken met A en S Financieel Adviseurs in Hilversum.

In deze dienstenwijzer stellen wij ons aan u voor en leggen wij uit wat wij voor u kunnen betekenen. Wij vertellen u wat onze dienstverlening inhoudt en wat onze werkwijze is. Daarnaast treft u informatie aan over ons betalingsmodel en onze tarieven.

2 Over A en S

A en S Financieel Adviseurs bv is een onafhankelijk financieel adviesbureau.

A en S is opgericht in 2003 door Evan Aalten en Mark Smits. Inmiddels telt ons team acht medewerkers, die allemaal met veel plezier en enthousiasme de belangen van onze klanten behartigen. Veel van onze nieuwe klanten worden doorverwezen door tevreden relaties, dit is voor ons een teken dat we het goed doen. We zijn vier jaar op rij door Independer beoordeeld als beste kantoor in de regio.

De kracht van ons kantoor? Deskundige medewerkers, met een dienstverlenende instelling die het belang van onze klanten altijd voorop stellen.

3 Waarom A en S?

Het inschakelen van A en S levert u financieel voordeel op en de zekerheid dat uw zaken goed geregeld worden. Zowel nu als in de toekomst.

- Deskundigheid, ervaring en creativiteit staan borg voor kwaliteit van het advies
- U bent verzekerd van de laagste rente en beste voorwaarden
- We bedingen vaak een lagere rente dan de concurrent, omdat banken onze kwaliteit kennen en belonen
- Met onze ruime kennis en ervaring krijgen we meer voor u voor elkaar
- U krijgt een duidelijk rapport, we houden complexe zaken simpel en begrijpelijk
- Onze persoonlijke, dienstverlenende aanpak en instelling neemt u werk uit handen
- U maakt gebruik van onze scherpe prijsafspraken, dat scheelt u geld (taxatie, notaris, makelaar)
- Uw advies wordt actief onderhouden, wij werken met duidelijke servicecontracten

4 Onze relatie met financiële instellingen

Ons kantoor werkt samen met ruim twintig zorgvuldig door ons geselecteerde betrouwbare en bekende financiële instellingen. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze instellingen en op een gedegen analyse van de ruime keuze aan producten die deze instellingen aanbieden.

5 Referenties

Kijk op onze website www.asfa.nl bij referenties om te zien wat onze tevreden relaties over onze dienstverlening zeggen.

6 Werkwijze hypotheekadvies

Stap 1: Oriënteren

- Kennismaken
- Vraagstelling doornemen
- Uitleg dienstverlening en tarieven

Stap 2: Inventariseren

- Inventarisatie financiële situatie, risicobereidheid en financiële ervaring
- Inventarisatie van uw wensen en doelstellingen
- Uitleg hypotheekvormen, rentevast periodes en financiële risico's
- Uitleg financiële producten voor zover voor uw situatie van toepassing
- Berekenen benodigde financiering
- Toetsen haalbaarheid financiering
- Globale maandlast berekenen
- Vragen beantwoorden
- Opdracht tot dienstverlening

Stap 3: Analyseren en adviseren

- Doorrekenen van uw huidige financiële situatie en wensen
- Vergelijken van verschillende hypotheekaanbieders
- Berekenen hypotheekmogelijkheden
- Opstellen uitgebreide analyse van uw financiële situatie
- Analyseren inkomen bij overlijden, arbeidsongeschiktheid, werkloosheid en pensioen
- Bespreken analyse en oplossingen
- Eventueel aanpassen uitgangspunten
- Bijstellen advies waar nodig en met u bespreken
- Doornemen benodigde verzekeringen

Stap 4: Bemiddelen

- Verwerken definitief advies tot aanvraag offerte(s)
- Monitoren aanvraag
- Beantwoorden vragen financiële instellingen
- Controleren offerte(s) op juistheid
- Voorbereiden aanvraagformulieren financiële producten
- Aanvragen en monitoren taxatierapport
- Bewaken ontbindende voorwaarden
- Bewaken tijdige aanlevering benodigde stukken

- Voorbereiden noodzakelijke correspondentie en contacten met geldverstrekker, verzekeraar, beleggingsinstelling, notaris en makelaar
- Regelen en bewaken bankgarantie
- Bewaken passeerdatum
- Coördineren contact tussen notaris en hypotheekaanbieder
- Controleren voortgang dossier bij alle betrokken partijen
- Begeleiden en onderhouden contacten tussen de diverse betrokkenen
- Begeleiden medisch akkoord verzekeringen
- Opzeggen/ wijzigen bestaande polissen
- Controleren concept notarisstukken
- Controleren polissen en alle relevante documenten
- Managen proces in laatste 24 uur voor passeren
- Administreren alle relevante gegevens in dossier en CRM systemen

Stap 5: Onderhouden advies

- Beantwoorden van uw financiële vragen door uw adviseur
- Ieder jaar recht op een adviesgesprek
- Bewaken rentevast periode en advies bij renteverlenging
- Advies over aflossing
- Ondersteuning bij claim op levensverzekering en betalingsbeschermer
- Periodieke controle van uw financiële producten op prijs en kwaliteit
- Periodieke controle wijziging persoonlijke situatie
- Periodieke controle rendement vermogensopbouw
- Signalering relevante sociale of fiscale wetgeving
- Doorvoeren van wijzigingen verzekeringen
- Bespreken pensioenoverzicht
- Korting op ons uurtarief voor overige diensten

7 Kantoorgegevens

Naam kantoor	: A en S Financieel Adviseurs bv
Kantooradres	: Hoge Naarderweg 6A
Postcode en Vestigingsplaats	: 1217 AE Hilversum
Telefoon	: 035-750 30 88
E-mail	: info@asfa.nl
Website	: www.asfa.nl
Inschrijving WFT register van de AFM	: 12002332
Inschrijving Handelsregister	: KvK 32095856
Openingstijden	: Maandag t/m vrijdag van 08.30 tot 17.30 uur

8 Deskundigheid en kwaliteit

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten voor het uitoefenen van onze bedrijfsactiviteiten onder nummer 12016925. De AFM houdt toezicht op deskundigheid, integriteit, betrouwbaarheid en zorgplicht naar onze klanten. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl.

Onze adviseurs zijn gecertificeerd door de Federatie Financieel Planners (www.ffp.nl), door de Stichting Erkend Hypotheekadviseurs (www.seh.nl) of door de Nederlandse Vereniging Hypothecair Planners (www.hypothecairplanner.nl). Deze instellingen stellen hoge eisen aan opleiding en ervaring.

Verder zijn wij als kantoor bij de volgende instellingen aangemeld:

- Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) | www.kifid.nl
- Beroepsaansprakelijkheidsverzekering (Schouten) | www.schouteninsurance.com
- College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) | www.cbprecht.nl

9 Intern beloningsbeleid

De beloning van onze adviseurs bestaat uit een vast salaris en een variabel salaris. Dit variabele salaris maakt maximaal 20% uit van het vaste salaris. De salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt mede de hoogte van het salaris.

10 Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen is het van essentieel belang dat u juiste en volledige gegevens tijdig aan ons verstrekt. Op basis van onjuiste of onvolledige informatie kunnen zich situaties voordoen die verstrekkingen kunnen hebben. Daarnaast kunnen financiële dienstverleners op basis van hun voorwaarden eventueel uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.

Het is belangrijk dat u wijzigingen in uw persoonlijke situatie, alsmede wijzigingen van verzekerde zaken of bestemmingen van onroerend goed tijdig aan ons en/of de verzekeraar en geldverstrekker doorgeeft. U kunt hierbij denken aan situaties als verandering van werkgever of dienstverband, gezinsuitbreiding, samenwonen, huwelijk, echtscheiding of beëindiging samenleving, overlijden, verhuizen, enzovoorts. Alleen op deze manier kunnen wij ervoor zorgen dat uw advies up-to-date blijft.

11 Betalingsmodel en tarieven

A en S werkt op basis van een uurtarief. Ons uurtarief is 135 euro exclusief BTW.

11.1 Hypotheekadvies

Het aantal benodigde uren hangt af van uw situatie en de complexiteit daarvan. In het oriëntatiegesprek kan de adviseur het aantal uren inschatten en eventueel een vaste fee met u afspreken. Ons tarief voor hypotheekadvies is in de meest voorkomende gevallen fiscaal aftrekbaar. Hieronder staat de bandbreedte van ons tarief voor de meest voorkomende gevallen. Het gemiddelde tarief is 2.450 euro. De tarieven zijn in euro's inclusief eventueel verschuldigde BTW.

Nieuwe hypotheek of oversluiten hypotheek	Minimaal	Maximaal
Oriënteren, eerste gesprek	Kosteloos	Kosteloos
Inventariseren, adviseren en/of bemiddelen hypotheek	1.250	3.750

Wijzigen bestaande hypotheek	Minimaal	Maximaal
Verhoging hypotheek bestaande klant	1.250	2.000
Verhoging hypotheek nieuwe klant	1.500	4.000
Akte ontslag hoofdelijk schuldenaar	750	1.250
Veranderen hypotheekvorm bestaande klant	750	1.500
Veranderen hypotheekvorm nieuwe klant	950	2.000

11.2 Financiële planning

Het aantal benodigde uren hangt af van uw vraagstuk en de complexiteit daarvan. In het oriëntatiegesprek kan de adviseur het aantal uren inschatten en eventueel een vaste fee met u afspreken. Hieronder staat de bandbreedte van ons tarief voor de meest voorkomende gevallen. De tarieven zijn in euro's inclusief eventueel verschuldigde BTW.

Financiële planning	Minimaal	Maximaal
Oriënteren, eerste half uur	Kosteloos	Kosteloos
Inventariseren, analyseren/adviseren, opstellen financiële planning	950	1.750

11.3 Overig financieel advies

Het aantal benodigde uren hangt af van uw vraagstuk en de complexiteit daarvan. In het oriëntatiegesprek kan de adviseur het aantal uren inschatten en eventueel een vaste fee met u afspreken. Een bandbreedte van ons tarief voor de meest voorkomende gevallen is niet te geven.

Overig financieel advies	Tarief
Oriënteren, eerste half uur	Kosteloos
Advies	Uurtarief

11.4 Advies en bemiddeling in voorzieningen

Het aantal benodigde uren hangt af van uw situatie en de complexiteit daarvan. In het oriëntatiegesprek kan de adviseur het aantal uren inschatten en eventueel een vaste fee met u afspreken. Hieronder staat de bandbreedte van ons tarief voor de meest voorkomende gevallen. De tarieven zijn in euro's inclusief eventueel verschuldigde BTW.

Bemiddelen voorzieningen	Minimum	Maximum
Oriënteren, eerste half uur	Kosteloos	Kosteloos
Overlijdensrisicoverzekering	450	950
Woonlastenverzekering	450	950
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	750	1.250
Nabestaandenlijfrente	750	1.250
Lijfrente/banksparen	450	950

11.5 Onderhoud

Onderhoud hypotheek of financieel plan	Vast tarief
Servicecontract	25 euro per maand

12 BTW

Mogelijk is onze nota belast met BTW. Wanneer de intentie van het advies gericht is op het tot stand komen van een hypotheek, levensverzekering of schadeverzekering, mogen wij een nota zonder BTW aan u versturen. Wanneer dit niet zo is (bijvoorbeeld bij een second opinion), zijn wij verplicht om BTW in rekening te brengen.

13 Beëindiging relatie met ons kantoor

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kunt of wilt maken, dan heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende financiële dienstverleners verzoeken lopende verzekeringen, hypotheek of beleggingsrekeningen over te dragen aan een ander financieel advieskantoor van uw keuze. De genoemde producten blijven dan gewoon doorlopen, waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij te maken of over te sluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

14 Klachtenprocedure

Als u een klacht heeft over een afhandeling van uw dossier, over onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Wij hebben hiervoor een interne klachtenprocedure. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Alle klachten worden door de directie behandeld.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijke Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het KiFiD is een door het ministerie van Financiën erkende geschilleninstantie. Wij zijn wettelijk verplicht ons bij deze instantie aan te melden, maar zien het advies van de KiFiD niet als bindend. Deze KiFiD procedure voorziet in bemiddeling door de Ombudsman Financiële Dienstverlening. Hij gaat onderzoeken of er mogelijkheden zijn voor bemiddeling. Vooralsnog zal voor de fase Ombudsman geen klachtengeld worden geheven. Mocht de Ombudsman niet slagen in zijn bemiddeling, dan kan de klacht als geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. Deze commissie werkt met Geschillenkamers met specialismen voor verzekeringen, bank- en hypotheekzaken, beleggingen en consumptief krediet. Momenteel is klachtengeld door de klager verschuldigd.

Indien u meer informatie wilt hebben over de KiFiD, dan kunt u terecht op www.kifid.nl.

15 Tot slot

Wij hopen u op deze wijze duidelijk en naar tevredenheid te hebben geïnformeerd over onze dienstverlening en zien u graag voor lange tijd als relatie aan ons kantoor verbonden.