

# Dienstenwijzer Advidens en KredietShop

## Geachte relatie,

U overweegt een beroep te doen op de dienstverlening van ons kantoor. In dit document leggen wij u graag uit hoe wij werken en hoe wij beloofd worden.

### De voordelen van Advidens en KredietShop voor u als klant:

- ons kantoor is een onafhankelijke adviesorganisatie gespecialiseerd op de particulieren markt;
- u hebt de keuze uit alle belangrijke geldverstrekkers en verzekeraars;
- Advidens heeft erkende hypotheekadviseurs in dienst;
- KredietShop heeft goed opgeleide kredietadviseurs in dienst;
- objectieve begeleiding, u betaalt ons tenslotte;
- zekerheid van een hypotheek- en/of financieel advies dat bij u past;
- blijvende begeleiding door middel van ons service abonnement, zie voorwaarden;

### Onze kerngegevens:

**Naam:** Advidens tevens handelend onder de naam KredietShop, Zelfstandig adviseur van RegioBank

**Bezoekadres:** Turfstraat 41, 7201KE Zutphen

**Postadres:** Turfstraat 41, 7201KE Zutphen

**Telefoon:** 0575 547799

**Email:** [info@advidens.nl](mailto:info@advidens.nl) of [info@kredietshop.nl](mailto:info@kredietshop.nl)

**Internet:** [www.advidens.nl](http://www.advidens.nl) en [www.kredietshop.nl](http://www.kredietshop.nl)

**KvK:** 08139628

**AFM:** 12015395

### Wij zijn lid van:

SEH Stichting Erkenningsregeling Hypotheek Adviseurs en Erkend Financieel Adviseurs

NVF Nederlandse vereniging voor Financieringsbemiddelaars

Zelfstandig adviseur van RegioBank

### Wij zijn actief op het gebied van:

- Schadeverzekeringen particulieren en bedrijven
- Levensverzekeringen en Oudedagsvoorzieningen privé
- Hypothecair Krediet en Consumptief krediet en (auto) financieringen
- Sparen, betalen en beleggen

### Klachten

Ondanks onze inspanningen kan het zijn dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. In dat geval verzoeken wij u ons daarover direct te informeren. Wij zullen dan samen met u naar een oplossing zoeken en indien nodig uw klacht volgens onze interne klachtenprocedure in behandeling nemen.

Als wij niet samen tot een bevredigende oplossing komen dan kunt u uw klacht voorleggen aan:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), aansluitnummer Advidens 300.010452

Postadres: Postbus 93257 2509 AG Den Haag Tel: 0900-3552248, Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

### Selectie van aanbieders

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

Voor sparen en betalen bemiddelen wij exclusief producten van RegioBank.

### Overige zaken

Ons kantoor is volledig onafhankelijk. Dit betekent dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van specifieke banken of verzekeraars. Bovendien zijn wij een zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft zeggenschap in onze onderneming. In alle dienstverlening die wij voor u uitvoeren mag u van ons verwachten dat wij op vertrouwelijke wijze met uw gegevens omgaan conform de normen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

## **Onze gebruikelijke dienstverlening aangaande een hypotheek**

Wij begeleiden u bij het proces van het kopen van een nieuwe woning, maar ook bij het oversluiten van uw hypotheek of bij het aanvragen van een tweede hypotheek. De fases in de weg hiernaartoe bestaan uit:

### **Oriëntatiefase**

- uitleg over de vijf fasen die we bij de advisering doorlopen
- inventarisatie van uw gegevens, uw huidige situatie en uw wensen (1 á 2 uur excl. reistijd)
- indicatie van het (maximaal) te lenen bedrag en de ongeveer hierbij bijbehorende maandlasten
- doornemen van uw schadeverzekeringsmap, lopende levens- en uitvaartverzekeringen etc.
- doornemen van uw pensioen- en nabestaandenpensioenuitkeringen
- doornemen van uw arbeidsongeschiktheidsuitkeringen i.g.v. onverhoopte arbeidsongeschiktheid
- eventueel lopende krediet(en) en/of spaarrekeningen in kaart brengen
- eventueel uitreiken overzicht verder in traject benodigde documenten
- toelichten van ons verdienmodel
- bespreken service abonnement
- beantwoorden van al uw eerste vragen
- uitreiken dienstverleningsdocument en algemene voorwaarden

### **Analyse- en adviesfase**

- bespreken herberekening huidige situatie
- uitleg over de diverse basisvormen van hypotheek en verzekeringen
- meerdere berekeningen op basis van uw specifiek opgegeven gegevens en wensen
- rapport samenstellen inzake uw (nabestaanden)pensioen
- rapport samenstellen inzake arbeidsongeschiktheid en werkloosheid
- uitleg over voorwaarden en verschillen van gemaakte berekeningen
- advies over hypotheekvorm(en), rentevariant(en), geldverstrekker(s) en verzekeraar(s)
- de alternatieven worden helder en duidelijk voor u samengevat
- beoordelen lopende schadeverzekeringen op polisvoorwaarden en een prijsvergelijk maken
- offertes maken voor schadeverzekeringen

### **Beslissingsfase**

- bepaling van uw keuze aan de hand van de berekeningen en het advies
- eventueel aanpassingen doorvoeren op basis van nieuwe gegevens, aangepaste wensen etc.
- onder begeleiding keuze maken uit gemaakte voorstellen
- verzamelen van eventueel overig relevante stukken en het aanvragen van de offerte
- toelichting op het vervolgtraject

### **Afhandelingfase**

- uitreiken en bespreken productoffertes en productomschrijving
- uitreiken algemene voorwaarden en financiële bijsluiters
- uitreiken en bespreken adviessamenvatting en klantprofiel
- begeleiding bij het opvragen van de benodigde bescheiden (o.a. werkgeversverklaring)
- begeleiding bij het invullen van de benodigde bescheiden
- begeleiding bij tekenen van de hypotheekofferte door u en uw (eventuele) partner
- informeren over de voortgang van de administratieve afhandeling
- evt. in gang zetten en bewaken van afhandeling van de medische keuring
- in gang zetten en bewaken van taxatie en evt. bouwkundige keuring
- voorlichting over het traject naar de notaris
- bewaken afhandeling conceptstukken ten behoeve van passeren bij de notaris
- het tekenen van de transport- cq. hypotheekakte bij de notaris door de klant
- het verzorgen van uw voorlopige teruggave
- telefonisch after sales gesprek
- bewaking 1<sup>e</sup> betaling van uw rente en eventuele verzekeringspremie(s)

## **Onze gebruikelijke dienstverlening aangaande een consumptief krediet**

Wij begeleiden u bij het proces van aangaan van een consumptief krediet of oversluiten van uw lopende kredieten in één krediet. De fases in deze weg hiernaartoe bestaan uit (circa 1,5 uur excl. Reistijd):

### **Oriëntatiefase**

- inventarisatie van uw gegevens, uw huidige situatie, eventueel lopende kredieten en uw wensen

## Dienstenwijzer Advidens en KredietShop

- indicatie van het (maximaal) te lenen bedrag en de ongeveer hierbij bijbehorende maandlasten
- doornemen van uw lopende verzekeringen
- doornemen van uw pensioen- en nabestaandenpensioenuitkeringen
- doornemen van uw arbeidsongeschiktheid- en WW dekkingen
- eventueel lopende spaarrekeningen in kaart brengen
- eventueel uitreiken verder in traject benodigde documenten
- toelichten van ons verdienmodel
- bespreken service abonnement
- beantwoorden van al uw eerste vragen
- uitreiken dienstverleningsdocument en algemene voorwaarden

### **Analyse- en adviesfase**

- bespreken herberekening huidige situatie
- uitleg over de diverse basisvormen van consumptief krediet en verzekeringen
- meerdere berekeningen op basis van uw specifiek opgegeven gegevens en wensen
- rapport samenstellen inzake uw (nabestaanden)pensioen, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid
- uitleg over voorwaarden en verschillen van gemaakte berekeningen
- advies over rentevariant(en), geldverstrekker(s) en verzekeraar(s)
- de alternatieven worden helder en duidelijk voor u samengevat

### **Beslissingsfase**

- bepaling van uw keuze aan de hand van de berekeningen en het advies
- eventueel aanpassingen doorvoeren op basis van nieuwe gegevens, aangepaste wensen etc.
- onder begeleiding keuze maken uit gemaakte voorstellen
- verzamelen van eventueel overig relevante stukken

### **Afhandelingfase**

- uitreiken en bespreken productoffertes en productomschrijving
- uitreiken algemene voorwaarden en financiële bijsluiters
- uitreiken en bespreken adviessamenvatting en klantprofiel
- begeleiding bij het invullen van de benodigde bescheiden
- begeleiding bij tekenen van de kredietaanbieding door u en uw (eventuele) partner
- informeren over de voortgang van de administratieve afhandeling
- evt. in gang zetten en bewaken van afhandeling van de medische keuring
- telefonisch after sales gesprek
- bewaking 1<sup>e</sup> betaling van uw rente en eventuele verzekeringspremie(s)

### **Onze gebruikelijke dienstverlening aangaande overige producten**

Wij begeleiden u bij het proces van het afsluiten van schadeverzekeringen, levensverzekeringen, oudedagsvoorzieningen, uitvaartverzekeringen, sparen en beleggen. De fases in de weg hiernaartoe bestaan uit:

#### **Oriëntatiefase**

- uitleg over de vijf fasen die we bij de advisering doorlopen
- inventarisatie van uw gegevens, uw huidige situatie en uw wensen (circa 1,5 uur excl. Reistijd)

## Dienstenwijzer Advidens en KredietShop

- indicatie van de maandlasten
- doornemen van uw schadeverzekeringmap, lopende levens- en uitvaartverzekeringen etc.
- doornemen van uw pensioen- en nabestaandenpensioenuitkeringen
- doornemen van uw arbeidsongeschiktheidsuitkeringen
- eventueel lopende krediet(en) en/of spaarrekeningen in kaart brengen
- eventueel uitreiken verder in traject benodigde documenten
- toelichten van ons verdienmodel
- bespreken service abonnement
- beantwoorden van al uw eerste vragen
- uitreiken dienstverleningsdocument en algemene voorwaarden

### Analyse- en adviesfase

- bespreken herberekening huidige situatie
- uitleg over de diverse basisvormen van verzekeringen
- meerdere berekeningen op basis van uw specifiek opgegeven gegevens en wensen
- rapport samenstellen inzake uw (nabestaanden)pensioen
- rapport samenstellen inzake arbeidsongeschiktheid en werkloosheid
- uitleg over voorwaarden en verschillen van gemaakte berekeningen
- advies over te kiezen oplossingen om uw wensen in te vullen en verzekeraar(s)
- de alternatieven worden helder en duidelijk voor u samengevat
- beoordelen lopende schadeverzekeringen op polisvoorwaarden en een prijsvergelijk maken
- offertes maken voor schadeverzekeringen

### Beslissingsfase

- bepaling van uw keuze aan de hand van de berekeningen en het advies
- eventueel aanpassingen doorvoeren op basis van nieuwe gegevens, aangepaste wensen etc.
- onder begeleiding keuze maken uit gemaakte voorstellen
- verzamelen van eventueel overig relevante stukken en het aanvragen van de offerte
- toelichting op het vervolgtraject

### Afhandelingfase

- uitreiken en bespreken productoffertes en productomschrijving
- uitreiken algemene voorwaarden en financiële bijsluiters
- uitreiken en bespreken adviessamenvatting en klantprofiel
- begeleiding bij het invullen van de benodigde bescheiden
- begeleiding bij tekenen van de offerte(s) door u en uw (eventuele) partner
- informeren over de voortgang van de administratieve afhandeling
- evt. in gang zetten en bewaken van afhandeling van de medische keuring
- in gang zetten en bewaken van taxatie van kostbaarheden
- telefonisch after sales gesprek
- bewaking 1<sup>e</sup> betaling van uw rente en eventuele verzekeringspremie(s)

### Betalen en sparen

Voorsparen en betalen bemiddelen wij exclusief producten van RegioBank. Voor alle overige producten zoals hypotheek, verzekeringen en pensioenen bemiddelen en adviseren wij ook in producten van andere banken en verzekeraars.

### Nazorg en service

Het afsluiten van een financieel product via onze bemiddeling is onlosmakelijk verbonden aan een service abonnement voor het beheer hiervan. Hiervoor zullen wij u periodiek een bedrag in rekening brengen, in aanvulling op de doorlopende provisie die wij eventueel van aanbieders ontvangen. Voor de kosten verwijzen wij naar de tarievenkaart.

Ten aanzien van de voorwaarden van het Service certificaat verwijzen we naar het Service Certificaat. Deze zijn te uitgebreid om in dit document op te nemen. U ontvangt een kopie van onze adviseur.

### Onze beloning

**Facturatie van uren of een vaste vergoeding conform onze tarievenkaart (volgende pagina)**

## Dienstenwijzer Advidens en KredietShop

Doorgaans spreken wij met u als klant af dat u onze kosten rechtstreeks betaalt op basis van een vaste verrichtingentarif of per uur. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'declaratie'. Deze vorm van beloning is wettelijk verplicht met ingang van 2013. Voor 2013 was het gebruikelijk om de werkzaamheden te vergoeden door middel van provisie die werd betaald door de aanbieders van het door u aangekochte financiële producten. Hiervoor werd een opslag doorberekend in het product.

Advidens en Kredietshop werken sinds 2008 op basis van declaratie. Wij werken voor u. Het is dan meer in de lijn van de verwachtingen dat u ons betaald en niet de bank of verzekeraar. In de meeste gevallen zal het tot gevolg hebben dat de prijs van het financiële product dat u aanschaft lager wordt over de gehele looptijd. Bijvoorbeeld doordat de premie of rente lager is. Tijdens het intakegesprek zullen wij u ons werkwijze, toegevoegde waarde en onze beloning aan u toelichten.

De tarievenkaart op de volgende pagina geeft een beeld van onze werkzaamheden en de tariefstelling weer. Het kan heel goed zijn dat wanneer wij ons verder verdiepen in uw specifieke situatie wij tot de constatering komen dat wij in uw situatie meer of minder tijd moeten investeren om tot een passend advies te komen. Daarom geven wij u voordat u definitief besluit om u door ons te laten adviseren exact aan wat onze advieskosten zijn. Alvorens wij werkzaamheden voor u gaan verrichten dient u de opdrachtdienstverlening waarop de definitieve advieskosten staan vermeldt te ondertekenen. U ontvangt hiervan direct een kopie.

### **Provisie schadeverzekeringen, consumptief krediet en sparen en betalen**

Als kantoor maken wij kosten. Onze inkomsten schadeverzekeringen, consumptief krediet en sparen en betalen bestaan doorgaans uit een vergoeding van de kosten die wij van financiële instellingen ontvangen waar u met onze begeleiding een financieel product aanschaft. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'provisie'. De financiële instelling zal deze kosten bijna altijd verwerken in de prijs van het financiële product. De provisie ontvangen wij omdat wij de bank en/of verzekeraar veel werk uit handen nemen hetgeen zij anders zelf moeten doen en daarvoor kosten voor in rekening brengen.

De provisie die wij ontvangen verschilt per aanbieder waar wij zaken mee doen en verschilt per product dat in gezamenlijk overleg met u gekozen is. De reden hiervoor is dat onze werkzaamheden voor het ene product of de ene aanbieder meer tijd in beslag neemt dan bij het andere product of andere aanbieder. In onderstaand overzicht treft u de bandbreedtes aan van het provisiepercentage per financieel product.

Soort product:	Provisiepercentage:
Schadeverzekering	7% tot 27,5% van de premie
Zorgverzekeringen	1 - 3% (Basis) tot 5 -10 % (Aanvullend)
Consumptief krediet	0,6% tot 1,560% van het uitstaande saldo
Sparen betalen	afhankelijk van product

Inzicht in de juiste hoogte van beloning kunnen wij pas geven wanneer wij exact weten welk product en dienst u uiteindelijk opdracht voor gaat geven.

## Tarievenkaart Advidens en Kredietshop

Hierbij wijzen we naar de losse tarievenkaart van het betreffende jaar. De meest recente versie is te bezien op de website [Advidens.nl](http://Advidens.nl) en op te vragen via [info@advidens.nl](mailto:info@advidens.nl).

### **Beleid beheerst belonen Advidens**

#### **Inleiding**

De wetgever hecht een groot belang aan een beheerst beloningsbeleid bij financiële ondernemingen. Het beleid dient erop te zijn gericht om de risico's op onzorgvuldige behandeling van consumenten door de financiële onderneming tegen te gaan. Het spreekt voor zich dat wij dit belang onderschrijven en de nodige maatregelen en procedures hebben getroffen om dit te waarborgen.

#### **Risicoanalyse**

## Dienstenwijzer Advidens en KredietShop

Wij adviseren en bemiddelen in de volgende (financiële) diensten:

- Betaalrekeningen
- Consumptief krediet
- Elektronisch geld
- Hypothecair krediet
- Inkomens- en lastenverzekeringen
- Schadeverzekeringen particulier
- Schadeverzekeringen zakelijk
- Spaarrekeningen en vermogen
- Zorgverzekeringen
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (alleen adviseren)

De beloning voor onze dienstverlening is afhankelijk van het soort product. Voor hypothecair krediet, inkomens- en lastenverzekeringen, vermogen, overlijdensrisico- en uitvaartverzekeringen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen wordt de beloning altijd direct bij de klant in rekening gebracht. Wij werken hierbij op basis van een uurtarief of een vooraf overeengekomen fixed fee. Voordat wij met onze dienstverlening beginnen maken wij een inschatting van onze werkzaamheden en komen wij onze beloning overeen met de klant. Bij deze beloning wordt altijd een onderscheid gemaakt naar onze kosten voor het advies en bemiddelingswerkzaamheden. Als blijkt dat het niet zinvol is om een product te sluiten, ontvangen wij wel onze adviesvergoeding. Doordat onze beloning transparant is en niet afhankelijk is van eventuele bemiddeling, is er geen risico op onzorgvuldige behandeling van klanten.

Als wij voor deze producten doorlopende dienstverlening leveren, dan geschiedt dit altijd op basis van een abonnement/dienstenpakket.

De beloning voor de overige financiële diensten geschiedt op basis van doorlopende provisie en in sommige gevallen afsluitprovisie. Als een klant dat hierom verzoekt maken wij deze provisie bekend. De provisie is altijd afhankelijk van het afsluiten van een financieel product. Hier zit dus per definitie het risico van productpushing in, omdat wij pas beloofd worden als er ook daadwerkelijk in een financieel product bemiddelen. Wij proberen dit risico te voorkomen door duidelijke afspraken te maken met onze medewerkers en de focus van onze onderneming te richten op de lange termijnrelatie met klanten. In een dergelijke lange termijnrelatie is geen plaats voor snel gewin door middel van productpushing. Daarnaast hebben onze medewerkers de gedragscode ondertekend, waarin zij verklaren het belang van de klant op de lange termijn als uitgangspunt voor hun handelen te hanteren. Wij controleren door middel van ons vier-ogenprincipe en periodieke steekproeven of onze medewerkers zich hieraan houden.

### **Beloningsbeleid**

De beloning van onze medewerkers en overige natuurlijke personen die onder onze verantwoordelijkheid financiële diensten verrichten bestaat uit de volgende beloningscomponenten:

- Vast salaris
- Variabele beloning. Deze variabele beloning bedraagt maximaal 20% van het vaste salaris en is afhankelijk van vooraf overeengekomen doelstellingen. Tenminste 50% van de variabele beloning is gebaseerd op niet-financiële doelstellingen.

Tijdens het jaarlijkse beoordelingsgesprek wordt vastgesteld hoe de betreffende medewerker heeft gepresteerd ten opzichte van de doelstellingen en welke variabele beloning hieraan wordt toegekend. De medewerker dient tenminste jaarlijks bij te zijn met de Permanent Actueel opleiding, zijn/haar 'vakdiploma's conform afspraken in het arbeidscontract in stand te houden.

Wij hebben altijd de mogelijkheid om de betaalde variabele beloning terug te vorderen indien achteraf blijkt dat de betrokken medewerker niet heeft voldaan aan een passende normen inzake bekwaamheid,

## Dienstenwijzer Advidens en KredietShop

zich niet correct heeft gedragen of verantwoordelijk was voor gedragingen waardoor de positie van de onderneming aanmerkelijk is verslechterd.

### **Evaluatie**

Jaarlijks evalueren wij ons beloningsbeleid in zijn geheel en de beloning van bestuurders en commerciële medewerkers in het bijzonder op haar werking en nemen indien noodzakelijk maatregelen om ongewenste effecten van ons beloningsbeleid voor de consument te corrigeren.

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

Om u zo goed mogelijk te adviseren en te begeleiden dient u ons aan te geven wat u belangrijk vindt en wat u van ons verwacht. Hoe meer wij van u weten hoe beter de adviseur van Advidens en KredietShop in staat zal zijn uw financiële plaatje op uw lijf te schrijven of om foutieve adviezen te voorkomen. Het is dus van evident belang dat wij volledige en juiste informatie ten behoeve van ons advies van u krijgen. Dat is ook uw verantwoordelijkheid.

Beoordeelt u het door ons gegeven advies en de daarbij behorende berekeningen kritisch zodat u afgewogen uw beslissing kunt nemen.

### **Vragen**

Wij hopen u met deze informatie van dienst te zijn. Heeft u nog vragen? Stel ze ons gerust.