
Dienstverleningsdocument

Zakelijk Advies

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 situatie en uw wensen zijn onze leidraad. In dit dienstverleningsdocument geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op geen enkele wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst met betrekking tot een financieel product te sluiten.

Wie zijn wij?

R. Zwanink h.o.d.n.
Avizo Scherpenzeel

Burg de Kortesingel 17
3925 WN Scherpenzeel

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van verzekeringen, hypotheeken, pensioenen en andere financiële diensten.

Bereikbaarheid

U kunt ons op de volgende manieren bereiken:

Telefoon: 033 - 2771637

E-mail: info@avizoscherpenzeel.nl

Internet: www.avizoscherpenzeel.nl

In geval van nood zijn wij buiten kantoortijden bereikbaar via de telefoonnummers die op het antwoordapparaat genoemd worden, via de e-mail of via onze website www.avizoscherpenzeel.nl.

Openingstijden

Ons kantoor is geopend op de volgende dagen en tijden:

Maandag	08.30 uur - 17.00 uur
Dinsdag	08.30 uur - 17.00 uur
Woensdag	08.30 uur - 17.00 uur
Donderdag	08.30 uur - 17.00 uur
Vrijdag	08.30 uur - 17.00 uur
Zaterdag en zondag	gesloten

Hoewel u op ieder moment van harte welkom bent om bij ons binnen te lopen, adviseren wij u eerst een afspraak te maken. Wij kunnen er dan voor zorgen dat wij voldoende tijd voor u hebben om u goed van dienst te kunnen zijn.

Onze dienstverlening

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren over en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Graag lichten wij onze dienstverlening in dit document verder aan u toe. Wij laten u eerst kennismaken met onze unieke werkwijze met betrekking tot het managen van risico's. Wij richten ons op de risico's die bij openbaring altijd tot verlies zullen leiden en aan verzekeringen gerelateerd zijn. Hierna lichten wij onze andere activiteiten toe met betrekking tot o.a. zakelijk verzekering- en pensioenadvies.

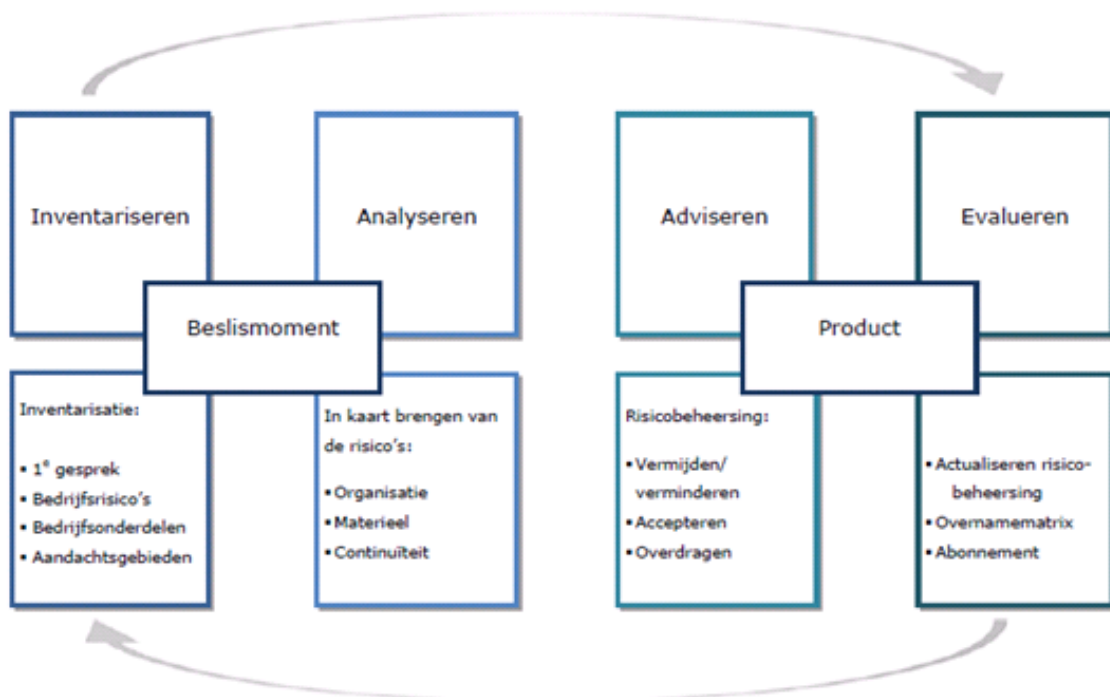
Het proces van Risicomanagement

Bij risicomanagement beginnen wij met het in kaart brengen van de risico's met betrekking tot directie, medewerkers, automatisering, bezittingen en activiteiten. Daarna volgt een analyse van deze risico's. Op basis van deze analyse geven wij advies dat is gericht op het verminderen, accepteren of overdragen van risico's.

Dit advies wordt met onze klant doorgenomen. vervolgens zal u de keuze maken of we een product inzetten voor het verminderen of overdragen van het risico. Uiteraard kan het ook zijn dat de klant een risico accepteert.

Omdat bedrijven aan veel veranderingen onderhevig kunnen zijn, is het belangrijk om dit proces regelmatig te herhalen. Hierbij wordt gekeken of de genomen maatregelen nog voldoen. Dit doen wij door in ieder geval jaarlijks met onze klant in gesprek te gaan. Als de ontwikkelingen van een bedrijf dit vereist, zullen wij vaker een bezoek brengen aan de klant.

Schema risicomanagement:



De aanpak van Risicomanagement

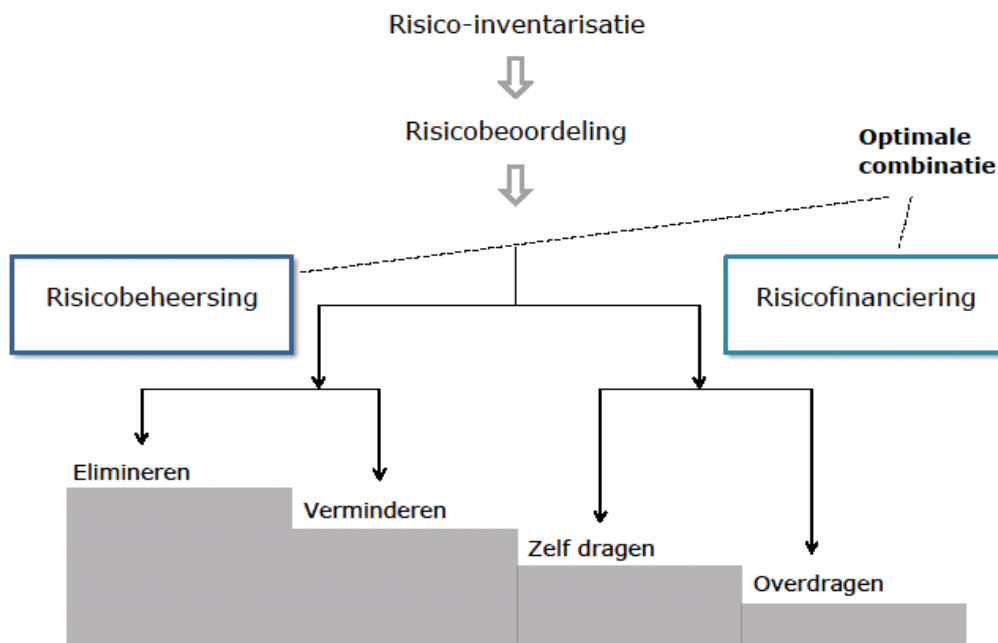
Een ondernemer moet risico's nemen. Deze zijn inherent aan het bestaansrecht van de onderneming. Deze risico's zijn te verdelen in:

1. risico's die niet te verzekeren zijn;
2. risico die wel te verzekeren zijn, maar die u niet wilt verzekeren.
3. Risico die wel te verzekeren zijn en die u ook wilt verzekeren.

Om erachter te komen hoe met bepaalde risico's om te gaan, worden de risico's geïnventariseerd en vervolgens beoordeeld.

U kunt kiezen uit risicobeheersing (bv. maatregelen, reserveringen), risicofinanciering (bv. verzekeringen) of een combinatie hiervan. Dit wordt in het onderstaande schema weergegeven:

Risicomanagement aanpak

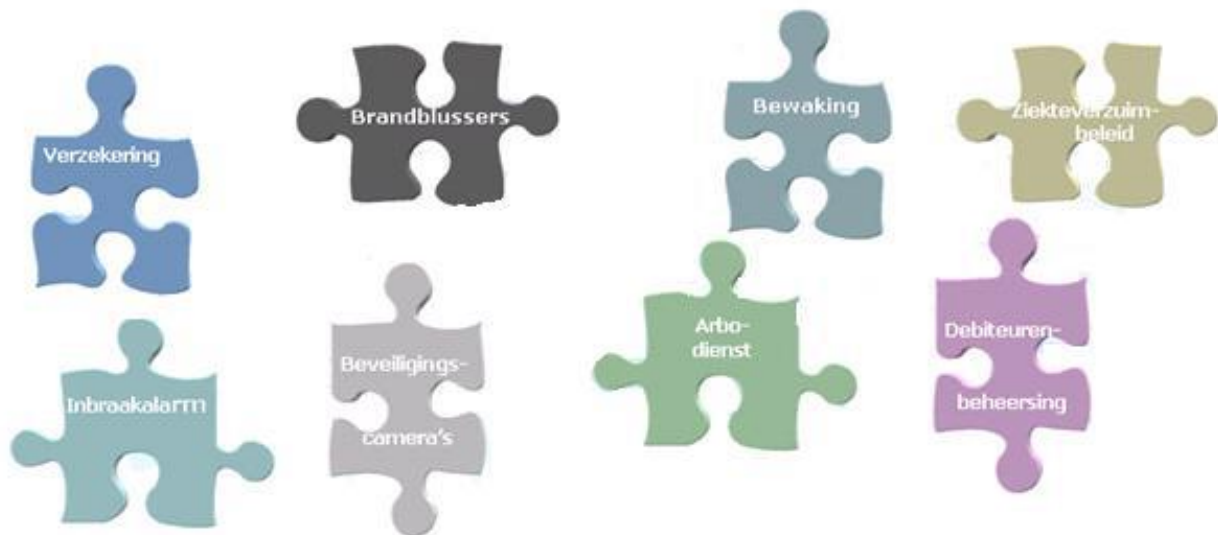


De producten van Risicomanagement

De producten zorgen ervoor dat, indien een risico zich voordoet, de gevolgen ervan beperkt worden of dat maatregelen preventief werken voorafgaand aan het openbaren van het risico.

Door de juiste producten te combineren met elkaar wordt er een synergie aangebracht tussen deze producten (de “puzzelstukjes”). Door de risico’s goed inzichtelijk te maken, wordt deze synergie bereikt.

Bijvoorbeeld: door het inschakelen van bewaking zorgt u ervoor dat het diefstalrisico kleiner wordt. Het afsluiten van een verzekering zorgt er niet voor dat het risico kleiner wordt, maar dat de financiële gevolgen van het risico kleiner worden. De financiële gevolgen van het risico worden overgedragen naar de verzekeraar.



Wij vermelden de verzekeringsoplossingen en offertes in een aparte bijlage. Hier wordt ook uw huidige pakket getoetst aan uw risicobehoeftte. Zoals al eerder aangegeven, kan het goed zijn dat er verzekeringen overbodig zijn, niet zijn afgesloten of aangepast dienen te worden. Wij vergelijken uw huidige pakket met onze aanbieding, op premie, voorwaarden, clausules, verzekerde bedragen, etc.

Investerings in Risicomanagement

De verschillende onderdelen van Risicomanagement worden in een Risicoanalyse uitgewerkt. De kosten voor een Risicoanalyse bedragen tussen de € 1.250,00 en € 2.500,00. Voor een complexe en/of grotere analyse wordt bij aanvang een vaste prijs afgesproken.

Als onderdeel van de Risicoanalyse wordt het nieuw af te sluiten of het huidige verzekeringspakket getoetst. Een onderdeel van de verzekeringspremie bestaat uit provisie, dit zijn onze inkomsten.

Voor pensioen hanteren wij een andere beloningsmethode. Hier werken wij zonder provisie en zullen een apart bedrag voor onze diensten met u overeenkomen.

Bemiddelen

Tevens bemiddelen wij voor het aan u geadviseerde product. Bemiddeling houdt in dat wij u onder meer begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op.

Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw opstal, aansprakelijkheid, inventaris, etc. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen.

Levensverzekeringen (o.a. collectief pensioen)

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen of het pensioen van uw medewerkers te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen en pensioenen.

Betalen en sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in betaal- en spaarproducten.

Onze relatie met aanbieders

Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders (banken en verzekeraars) van financiële producten. Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeraar, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming

Ons kantoor behoort t.a.v. de schade- en medewerkerverzekeringen tot de groep van ongebonden selectieve bemiddelaars, wat betekent dat wij vrij zijn (m.a.w. zonder contractuele verplichtingen) de producten van een groot aantal verzekeraars te adviseren.

Met betrekking tot complexe en impactvolle producten (o.a. collectief pensioenadvies) behoren wij tot de groep van ongebonden bemiddelaars, wat betekent dat wij vrij zijn (m.a.w. zonder contractuele verplichtingen) de producten van banken/verzekeraars te offreren.

Hoe zit het met onze beloning?

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kan op verschillende wijzen worden voldaan.

U betaalt voor onze dienstverlening via de premie of via een declaratie (fee) of in een specifiek geval een combinatie van beide. In alle gevallen zullen wij er alles aan doen om een beloning vast te stellen die passend is bij de werkzaamheden die wij voor u verrichten.

Beloning op basis van provisie

Onze beloning is in een aantal gevallen onderdeel van de premie die u betaalt; dit is het geval bij eenvoudige financiële producten. U kunt hierbij denken aan schadeverzekeringen of medewerkersverzekeringen. Indien wij extra diensten aan u leveren, informeren wij u vooraf over de extra kosten.

Beloning op basis van declaratie (fee)

Onze beloning zal bij complexe financiële producten en of financiële diensten op basis van declaratie of fee met u worden overeengekomen. 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 op de hoogte van de financiële consequenties die dit voor u heeft.

Beloning op basis van declaratie én provisie

Slechts in specifieke situaties kan een combinatie van declaratie en provisie worden overeengekomen.

Aanvullende beloningsinformatie

Onze beloning gebruiken wij om onze advieskosten te betalen, maar ook om jaarlijks uw producten voor u te kunnen beheren. Hierbij kunt u denken aan incasso van uw premie, beantwoorden van uw vragen, doorgeven van wijzigingen, herstellen van fouten van de maatschappij, veranderingen in de markt toetsen aan uw producten enz. Gezien de complexiteit van de producten en diensten zullen wij u bij pensioen, individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, hypotheek, kapitaalverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen, bankspaarproducten en lijfrenteverzekeringen vóór het afsluiten van het product exact voorrekenen hoe hoog de beloning is. Zowel eenmalig als doorlopend.

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.

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 werkzaamheden, of dat u recent grote investeringen hebt gedaan voor uw bedrijf. 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 bedrijfssituatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een fusie, wijziging van het aantal personeelsleden, wijziging aandeelhouders.

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 zonodig 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.

Toezicht

Het toezicht binnen onze bedrijfstak wordt uitgevoerd door de AFM; zij houdt conform de Wet Financieel Toezicht, toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12003266. Het register van financiële adviseurs kunt u raadplegen op www.afm.nl.

Om te blijven voldoen aan de toezichteisen zijn wij voortdurend bezig met het volgen van nieuwe opleidingen en permanente educatie. Ook bezoeken wij jaarlijks seminars, lezingen en vergaderingen om het niveau van ons kantoor voor u te waarborgen. Wij hebben op dit punt nooit concessies gedaan, kwaliteit gaat voor alles!

Onze kwaliteit

Wij gaan niet voor de wettelijke minimaal verplichte opleidingsniveau. Om de kwaliteit van ons advies te kunnen borgen zijn wij in bezit van een groot aantal diploma's en certificaten die tot het hoogste niveau reiken!

Wij zijn in het bezit van de volgende relevante diploma's en certificaten:

- a) Assurantie B
- b) Wft Basis
- c) Wft Leven
- d) Certificaat Beleggen A
- e) Wft Schade
- f) Wft Consumptief krediet
- g) Wft Hypothecair Krediet
- h) Erkend Hypotheekadviseurs (SEH)
- i) Wft Pensioenverzekeringen
- j) NIBE SVV Basisopleiding
- k) NIBE SVV Binnenland
- l) NIBE SVV Buitenland
- m) NIBE SVV Grondbeginselen Zakelijke Kredietverlening
- n) NIBE SVV Zakelijke Kredietverlening
- o) Alle noodzakelijke PE-certificaten

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Wij maximeren onze aansprakelijkheid tot het totaal van het, ter zake de opdracht die aan de ontstane schade ten grondslag ligt, aan de opdrachtgever in rekening gebrachte honorarium met een absoluut maximum bedrag van € 1.250.000,00 (zijnde het verzekerd bedrag van onze aansprakelijkheidsverzekering). Indien wij geen honorarium voor onze dienstverlening aan de opdrachtgever in rekening hebben gebracht, is de aansprakelijkheid van Avizo Scherpenzeel beperkt tot de door de aanbieder/verzekeraar aan de opdrachtgever in rekening gebrachte premie.

Onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid.

Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

Als u een klacht heeft

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 2509 AG Den Haag (www.kifid.nl). Ons kantoor heeft de mogelijkheid om niet mee te werken aan een bindend advies.

U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.

Algemene voorwaarden

Op al onze dienstverlening zijn [onze algemene voorwaarden](#) van toepassing. Wij zullen u deze tezamen met de opdrachtbevestiging ter hand stellen. Tevens zijn deze terug te vinden op onze website www.avizoscherpenzeel.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 dit dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

Bijlage 1 – Tarieven per 1 januari 2014

Zakelijke dienstverlening

Adviseur bedrijven	€ 125,00 per uur	(excl. evt. btw)
Pensioenconsultant	€ 125,00 per uur	(excl. evt. btw)
Risicoanalyse (niet complex)	€ 1.250,00 - € 2.500,00	(excl. evt. btw)
Risicoanalyse (complex)	op aanvraag	
Provisie 2%-25% van de premie		

Opdrachtbevestiging

Bij complex en impactvolle producten (o.a. collectief pensioen) stellen wij een opdrachtbevestiging op alvorens over te gaan tot het verrichten van werkzaamheden. Hierin staan de afspraken met u omtrent onze beloning.

Bijlage 2

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. Wij vinden het van belang u daarover te informeren.

De belangrijkste lidmaatschappen zijn:

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM (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 12003266. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min.)

Stichting Erkend Hypotheek adviseur

De kwaliteitsnormering voor hypotheekadviseurs (www.seh.nl).

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 (www.kifid.nl). Voor verdere details verwijzen wij u naar pagina 9.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 32101404.