

DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

Introductie

U overweegt een beroep te doen op de dienstverlening van ons kantoor. In dit document leggen wij u graag uit wie wij zijn, hoe wij werken, wat wij voor u doen en hoe wij beloond worden.

Graag stel ik ons kort aan u voor: Mijn naam is Joyce Fortgens en ben eigenaar van Fortgens Adviesgroep. Wij bestaan sinds 1 februari 1985. Wij werken provisie loos op het gebied van hypotheek, levensverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en uitvaartverzekeringen. Wij zijn een onafhankelijk financieel advieskantoor met meer dan 25 jaar ervaring in de Financiële Dienstverlening. Wij doen zaken met minimaal 20 banken en verzekeraars. Naast inschrijvingen bij ADFIZ, AFM en SEH, zijn wij ook gecertificeerd Financieel Planner (FFP).

Onze financiële dienstverlening

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden.

Onze dienstverlening omvat: Advies, Bemiddeling en Nazorg op het gebied van: hypotheek, schade- en levensverzekeringen, voorzieningen bij arbeidsongeschiktheid en (onvrijwillige) werkloosheid.

In het algemeen starten we met een objectieve analyse om een duidelijk beeld te krijgen van uw huidige financiële situatie en wensen.

Wat doen wij voor u

Wij werken aan de hand van een 5 stappenplan:

- **Stap 1: Inventarisatie en analyse.**
Wij inventariseren en analyseren uw wensen en mogelijkheden; zoals de financiële positie, doelstellingen en vastleggen van uw klantprofiel. Ook toetsen wij of uw wensen mogelijk zijn. Daarnaast maken wij de fiscale en juridische consequenties inzichtelijk
- **Stap 2: Advies.**
Wij adviseren en stellen een adviesrapport op van de mogelijke oplossingen waarlangs u deze wensen kan realiseren. Wij baseren ons advies op onze kennis van de producten van een flink aantal financiële instellingen en maken u duidelijk wat de fiscale en juridische gevolgen hiervan zijn. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen.
- **Stap 3: Bemiddeling.**
Wij bemiddelen voor u tussen de financiële instellingen en overige betrokkenen als notaris, accountant en makelaar.
- **Stap 4: Begeleiding.**
Wij begeleiden u na aanschaf van het door u gewenste financiële product en diensten tot aan de gang naar de notaris. Deze begeleiding bestaat uit het controleren van stukken, het beantwoorden van vragen over het betreffende product.
- **Stap 5: Nazorg.**
Gedurende de looptijd van de hypotheek bieden we nazorg. Wij nodigen u iedere 3 jaar uit voor een voor een onderhoudsgesprek waarbij uw situatie wordt doorgelicht en er een financieel rapport wordt gemaakt. In dit rapport worden de scenario's maximale hypotheek, arbeidsongeschiktheid,

(onvrijwillige) werkloosheid, pensioen en overlijden opnieuw berekend en besproken. Daarnaast heeft u de mogelijkheid uw aangifte IB/VB (particulier) en de voorlopig aanslag door ons te laten verzorgen. U kunt kiezen voor verschillende nazorg abonnementen. Wat deze abonnementen inhouden en wat de maandelijkse kosten zijn wordt verder in dit document gespecificeerd.

Hoe worden wij beloond?

Wij werken zonder afsluitprovisie in uw hypotheek offerte en brengen u een nota in rekening ter hoogte van € 2.950,- voor de totale hypotheek. U kunt ook een deel van de adviseren bij ons afnemen, vraag daarbij naar de voorwaarden en tarieven.

Ook de schade- en levensverzekeringen bieden wij vanaf 01-01-2013 aan tegen een vast tarief zonder provisie. Dat betekent gedurende de gehele looptijd een maandelijks premievoordeel voor u.

U ziet wat onze kosten zijn.

Of wij nu door de financiële instelling beloond worden, door u rechtstreeks of een combinatie hiervan, in alle gevallen ziet u wat onze beloning voor onze werkzaamheden is voordat u definitief besluit een financieel product via onze bemiddeling aan te schaffen. Het exacte inzicht kunnen wij echter pas geven wanneer wij exact weten welk product u uiteindelijk gaat aanschaffen. Op dit moment kunnen wij u wel globaal aangeven wat gemiddeld genomen de kosten van onze dienstverlening is. In de tabel laten wij als voorbeeld een aantal diensten zien. Hierbij geven wij aan hoeveel uur wij gemiddeld besteden aan de advisering en begeleiding van een dergelijke dienst.

Product	Aard van onze dienstverlening	Reikwijdte	Indicatie aantal uren	Vergoeding uitsluitende via cliënt	Provisie
Hypotheek, starterslening, overbruggingskrediet	Inventarisatie, Analyse, Advisering, Bemiddeling	Minimaal 20 aanbieders	Minimaal 10 uren, maximaal 30 uren	Vast tarief € 2.950,-	n.v.t.
Risicoverzekering	Inventarisatie, Analyse, Advisering, Bemiddeling	Minimaal 15 aanbieders	Minimaal 2 uren, maximaal 4 uren	€ 295,- 1 ^o polis, elke volgende polis € 150,-	n.v.t.
Woonlastenbescherming	Inventarisatie, Analyse, Advisering, Bemiddeling	Minimaal 5 aanbieders	Minimaal 2 uren, maximaal 4 uren	€ 350,-	n.v.t.
Lijfrente	Inventarisatie, Analyse, Advisering, Bemiddeling	Minimaal 10 aanbieders	Minimaal 10 uren, maximaal 15 uren	€ 125,- per uur of Vast tarief € 1.750,-	n.v.t.
Bankgarantie, afwijzing geldgever	Inventarisatie, Analyse, Advisering, Bemiddeling	n.v.t.	Minimaal 1 uren, maximaal 4 uren	Minimaal € 150,- Maximaal € 500,-	n.v.t.
Nazorg/onderhoud	Inventarisatie, Analyse, Advisering		Minimaal 10 uren, maximaal 15 uren voor de eerste 10 jaar	€ 125,- per uur of abonnement	n.v.t.
Overige dienstverlening	Inventarisatie, Analyse, Advisering, Bemiddeling	n.v.t.		€ 125,- per uur	
Arbeidsongeschiktheid	Inventarisatie, Analyse, Advisering, Bemiddeling	Minimaal 2 tot 10 aanbieders	n.v.t.	Vast tarief € 750,- en Onderhoud € 37,50 Per maand	n.v.t.
Uitvaart	Inventarisatie, Analyse, Advisering, Bemiddeling	Minimaal 2 tot 6 aanbieders	Minimaal 2 uren, maximaal 6 uren	€ 175,- 1 ^o polis Elke volgende polis € 75,- *	n.v.t.
Pensioen	Inventarisatie, Analyse, Advisering, Bemiddeling	Minimaal 2 tot 10 aanbieders	Minimaal 8 uren, maximaal in nader overleg	Vast tarief € 1.950,- € 75,- per jaar per werknemer	

*) gespreid betaling is mogelijk, minimaal € 25,- per maand, maximaal over 2 jaar verspreid.

Hoe leest u deze tabel?

In de eerste kolom staan de producten waarover wij adviseren.

In de tweede kolom geven wij aan welke diensten wij voor u verrichten.

In de derde kolom geven wij aan van hoeveel financiële instellingen wij de producten analyseren voordat wij u een advies geven.

In de vierde kolom geven wij aan hoeveel uur wij gemiddeld investeren in een desbetreffend advies. Dit zijn gemiddelden. Uw situatie kan hiervan afwijken. Uiteraard informeren wij u tijdig indien die afwijking zich voordoet.

In de vijfde kolom treft u een indicatie van de kosten aan die wij rechtstreeks bij u in rekening brengen.

In de zesde kolom treft u een indicatie van de provisie aan die wij gedurende de totale looptijd van de hypotheek/verzekering ontvangen van de geldgever/verzekeraar.

Afwijkingen van het gemiddelde

Zoals aangegeven geeft de tabel zoals hierboven weergegeven een gemiddeld beeld van onze werkzaamheden.

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 ziet u voordat u definitief besluit om wel of niet ons advies op te volgen exact wat onze kostenvergoeding zal zijn.

Abonnementen nazorg

Indien u kiest voor het nazorg abonnement nodigen wij u eenmaal per 3 jaar uit voor een onderhoudsgesprek waarbij uw situatie wordt doorgelicht en er een financieel rapport wordt gemaakt. In dit rapport worden de scenario's maximale hypotheek, arbeidsongeschiktheid, (onvrijwillige) werkloosheid, pensioen en overlijden opnieuw berekend en besproken. Daarnaast worden gedurende deze periode uiteraard uw vragen beantwoord. Ook bieden wij aan om jaarlijks uw (particuliere) aangifte te verzorgen.

Nazorg abonnement		Prijs p.m.
Basis	Hypotheek	€ 12,-
Fiscaal (particulieren)	Aangifte IB	€ 12,-
Uitgebreid	Hypotheek en aangifte IB	€ 20,-
Geen *		€ 0,-

* Als u geen gebruik wenst te maken van één van bovengenoemde abonnementen zullen de kosten van aanvullende werkzaamheden berekend worden op basis van het uurtarief van € 125,- ex BTW (tarief 2013)

Wij gaan er vanuit dat u ons gedurende de looptijd op de hoogte houdt van alle relevante wijzigingen. De kosten van de verschillende abonnementen zijn, indien van toepassing, inclusief BTW.

De kosten van de verschillende abonnementen zijn, indien van toepassing, inclusief BTW.

Abonnementen schadeverzekeringen

Abonnement	Polissen	Prijs p.m.
Basis	Opstal, inboedel en aansprakelijkheid	€ 10,-
Uitgebreid	Opstal, inboedel, aansprakelijkheid en rechtsbijstand	€ 12,50
Volledig	Alle soorten schadeverzekeringen	€ 25,-
Volledig + leven	Alle soorten schadeverzekeringen en levensverzekeringen incl. uitvaart	€ 30,-
Arbeidsongeschiktheid	Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen	€ 37,50

Er worden geen provisies in de verzekeringspremies verrekend.

AFM

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12020653. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl/registers.

Wij hebben een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

- Hypothecair krediet
- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Spaarrekeningen
- Betaalrekeningen
- Elektronisch geld

En wij hebben een vergunning om te adviseren in:

- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (= adviseren in beleggingsfondsen)

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar ook wij kunnen wel eens fouten maken. Of misschien voelt u zich niet correct behandeld. Aarzel in dat geval niet direct contact met ons op te nemen zodat we de eventuele fout snel kunnen oplossen. Mochten wij er samen toch niet uit komen dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting, die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij het Kifid is 300.014168 en kunt u controleren op www.kifid.nl.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel voor Amsterdam staan wij geregistreerd onder nummer 50295926.

Vragen?

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

Met vriendelijke groet,

Fortgens Adviesgroep

Joyce Fortgens