

Dienstenwijzer Advitas

A. Inleiding

De wetgever hecht veel waarde aan duidelijke en eerlijke voorlichting over financiële producten en dienstverlening. In de Wet op het financieel toezicht (Wft) is daarom vastgelegd dat financiële dienstverleners hun klanten voorafgaand aan de dienstverlening goed moeten informeren.

Met deze dienstenwijzer voldoen wij aan die verplichting. U leest hierin wie wij zijn, welke diensten wij aanbieden, hoe wij worden beloond, wat wij van u verwachten en welke rechten u als klant heeft. Ons doel is om u op een heldere manier inzicht te geven in onze werkwijze, zodat u vooraf precies weet waar u aan toe bent.

B. Wie zijn wij?

Advitas B.V. is een onafhankelijk financieel advieskantoor dat zowel particulieren als ondernemers adviseert over financiële risico's en helpt bij het afsluiten van passende financiële producten. Wij beschikken over een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor zowel advisering als bemiddeling.

Ons kantoor is gevestigd aan de Arcadialaan 24, 1813 KN Alkmaar.

Telefoon: 0513 - 744 134

E-mail: info@advitas.nl

Website: www.advitas.nl

Wij bieden deskundig, onafhankelijk en persoonlijk advies. Samen met u zoeken wij naar oplossingen op maat, afgestemd op uw situatie en wensen.

C. Wat doen wij?

1. Onze dienstverlening in het kort

- Wij geven u inzicht in uw persoonlijke financiële situatie.
- Wij adviseren en bemiddelen bij het afsluiten van financiële producten die passen bij uw wensen en mogelijkheden. Daarbij vergelijken wij een selectie van aanbieders, maar niet de volledige markt.
- Wij controleren voor u offertes, polissen en de bedragen die door aanbieders in rekening worden gebracht.
- Tijdens de looptijd van uw producten kunt u bij ons terecht voor uitleg en het doorgeven van wijzigingen.
- In geval van schade adviseren wij u over de te nemen stappen en ondersteunen wij u bij het afwikkelen daarvan.

2. Zorgvuldige omgang met gegevens

Om onze dienstverlening goed te kunnen uitvoeren hebben wij gegevens van u nodig. Met uw persoonsgegevens gaan wij zorgvuldig om en wij voldoen daarbij aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Wij gebruiken uw gegevens uitsluitend voor:

- het geven van advies en bemiddeling bij financiële producten en diensten;
- het uitvoeren van regulier klantonderhoud, waaronder het actief benaderen van klanten om hun situatie te actualiseren;
- het nakomen van onze (wettelijke) verplichtingen voor nazorg en zorgplicht.

D. Wat verwachten wij van u?

- **Juist en volledig informeren**

Geef ons juiste en volledige gegevens. Dit is in uw eigen belang. Als achteraf blijkt dat gegevens onjuist of onvolledig waren, kan een aanbieder bij schade of claim besluiten niet (volledig) uit te keren.

- **Wijzigingen doorgeven**

Informeer ons tijdig over veranderingen in uw persoonlijke situatie of in de verzekerde zaken. Zo kunnen wij u goed blijven adviseren.

- **Controle van stukken**

Controleer altijd de stukken die u van ons of van een aanbieder ontvangt, zoals offertes, polissen en wijzigingsbevestigingen. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen kunnen fouten ontstaan. Is iets niet correct of onduidelijk? Laat het ons weten, dan zorgen wij voor herstel.

- **Bevestiging van telefonische wijzigingen**

Geeft u telefonisch een wijziging door? Bevestig deze dan ook schriftelijk per e-mail of per post. Zo voorkomen we misverstanden.

E. Onze bereikbaarheid

Ons kantoor is op werkdagen geopend van 9:00 tot 17:00 uur. U kunt ons telefonisch bereiken via 0513 - 744 134 of per e-mail via info@advitas.nl.

Buiten kantoortijden kunt u ons een e-mail sturen; wij nemen dan zo spoedig mogelijk contact met u op.

F. De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende manieren plaatsvinden. In de meeste gevallen betaalt u de premie rechtstreeks aan de verzekeraar.

Als hiervan wordt afgeweken, maken wij daarover altijd vooraf duidelijke afspraken met u. Zo weet u precies hoe en wanneer u de premie betaalt.

G. Onze relatie met verzekeraars en financiële instellingen

Wij zijn een ongebonden financieel adviseur. Dat betekent dat wij vrij zijn om producten te adviseren van de aanbieders waar wij een agentschap of subagentschap mee hebben, zonder verplichtingen richting één specifieke aanbieder.

Wij doen echter niet zaken met alle aanbieders in Nederland. Bij ons advies maken wij daarom een selectie uit een aantal aanbieders waarmee wij samenwerken. Een overzicht van deze aanbieders ontvangt u van ons op aanvraag.

Onze adviezen zijn altijd gebaseerd op een analyse van uw persoonlijke situatie en wensen. Wij hebben geen aandelen in een aanbieder, en geen enkele aanbieder heeft een belang of stemrecht in ons bedrijf.

H. Hoe worden wij beloond?

Onze beloning kan op verschillende manieren tot stand komen:

- **Schadeverzekeringen en consumptief krediet**
Bij schadeverzekeringen en consumptief krediet ontvangen wij van de aanbieder een doorlopende vergoeding voor onze werkzaamheden.
- **Overige financiële diensten**
Voor onze overige werkzaamheden en diensten brengen wij onze beloning rechtstreeks bij u in rekening. Wij maken hierover altijd vooraf duidelijke afspraken en leggen deze schriftelijk vast, zodat u precies weet waar u aan toe bent.
- **Doorverwijzingen**
Soms maken wij afspraken met derde partijen over een eventuele doorverwijzingsvergoeding. Indien dit voorkomt, komt deze vergoeding volledig ten goede aan u.
- **Collectieve aanmeldingen via ConsumentenClaim**
Indien u door Advitas collectief bent aangemeld bij **ConsumentenClaim** en u ontvangt via die weg een compensatie, dan ontvangt Advitas voor haar ondersteuning een vergoeding van 1,66% over het uitgekeerde bedrag.
- **Abonnementen**
Cliënten kunnen bij Advitas gebruikmaken van een abonnement. Er zijn daarbij verschillende vormen mogelijk waarbij het volgende onderscheid relevant is:

Kosteloos abonnement

Cliënten kunnen een kosteloos abonnement afsluiten. In dat geval ontvangt Advitas geen financiële vergoeding van de cliënt. Als wederprestatie geeft de cliënt toestemming (opt-in) om door Advitas te worden geïnformeerd over relevante onderwerpen op het gebied van financiële dienstverlening, zoals ontwikkelingen, wijzigingen in wet- en regelgeving en aanbiedingen van onze diensten.

Betaald abonnement

Daarnaast kunnen cliënten kiezen voor een betaald abonnement, waarvoor een vaste maandelijkse vergoeding wordt betaald. In ruil daarvoor levert Advitas doorlopende

dienstverlening en ondersteuning, zoals afgesproken in de abonnementsvoorwaarden. De hoogte van de vergoeding en de inhoud van de dienstverlening worden vooraf duidelijk met u afgesproken en schriftelijk vastgelegd. Ook daarvoor geldt dat de cliënt toestemming (opt-in) geeft om door Advitas te worden geïnformeerd over relevante onderwerpen op het gebied van financiële dienstverlening, zoals ontwikkelingen, wijzigingen in wet- en regelgeving en aanbiedingen van onze diensten.

I. Onze kwaliteit

U mag van ons verwachten dat wij ons werk professioneel en zorgvuldig uitvoeren. Wij voldoen aan de wettelijke eisen en beschikken over de vereiste registraties en waarborgen:

- Ons kantoor heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer **12041442**. Deze vergunning is wettelijk verplicht om te mogen adviseren en bemiddelen in financiële diensten.
- Wij staan ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer **01112230**.
- Ons kantoor is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer **300.015339**. Wij hebben ervoor gekozen ons niet op voorhand te binden aan uitspraken van Kifid.
- Wij beschikken over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

J. Beëindiging van de relatie

U heeft het recht om op ieder moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de aanbieder van uw financiële producten vragen om uw lopende producten over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze.

Ook wij kunnen besluiten de relatie met u te beëindigen. Als dat aan de orde is, informeren wij u daar tijdig en duidelijk over.

K. Tussentijdse beëindiging Opdracht tot dienstverlening

Advitas zal zich altijd inspannen om voor u een passende offerte te verkrijgen. Het kan echter voorkomen dat dit - om welke reden dan ook - niet mogelijk blijkt. In dat geval wordt de dienstverlening beëindigd. Ook kan het zijn dat u zelf besluit geen gebruik (meer) te maken van onze diensten, voordat onze bemiddeling heeft geleid tot het afsluiten van een financieel product.

In beide situaties bent u ons een honorarium verschuldigd. Dit honorarium wordt vastgesteld op basis van de werkzaamheden die wij tot aan het moment van beëindiging voor u hebben verricht. De hoogte van dit honorarium is afhankelijk van de fase waarin uw dossier zich op dat moment bevindt.

Voor de meest voorkomende transacties, zoals hypotheeken en vermogensopbouw, vindt u in deze

dienstenwijzer de volledige tabellen die wij hanteren. In de Opdracht tot dienstverlening nemen wij een vereenvoudigde weergave hiervan op.

Hypotheken		
Inventarisatiefase	Klantvraag in beeld gebracht	25% v.h. honorarium
	Inventarisatie bij de klant uitgevoerd en uitwerken van de inventarisatie	
	Stukken opgevraagd t.b.v. verdieping inventarisatie	
Analysefase	Volledige inventarisatie uitgewerkt	35% v.h. honorarium
	Klantgegevens opgevoerd in adviessoftware	
	Oplossingsrichting uitgewerkt in adviessoftware	
Adviesfase	Adviesrapport opgesteld	65% v.h. honorarium
	Dossiercontrole door hypotheekadviseur	
Aanvraagfase	Adviescontrole door hypotheekacceptant	75% v.h. honorarium
	Dossiercontrole door hypotheekacceptant	
	Indienen aanvraag bij de geldverstrekker	
Offertefase (beoordeling)	Stukkenlijst verzenden naar klant	85% v.h. honorarium
	Controle en verzenden van het renteaanbod	
	Beoordelen en opvragen van benodigde stukken	
Offertefase (acceptatie)	Controle en verzenden van het bindende aanbod	95% v.h. honorarium
Afrondfase	Finaal akkoord, bericht naar de klant	100% v.h. honorarium
	Contact met de notaris	

Vermogen		
Inventarisatiefase	Klantvraag in beeld gebracht	25% v.h. honorarium
	Inventarisatie bij de klant uitgevoerd en uitwerken van de inventarisatie	
	Aanvullende stukken verzamelen	
Analysefase	Volledige inventarisatie uitgewerkt	35% v.h. honorarium
	Oplossingsrichtingen vergelijken	
	Oplossingsrichting uitgewerkt en afgestemd	
Adviesfase	Adviesrapport opgesteld	65% v.h. honorarium
	Dossiercontrole door adviseur Vermogen	
Aanvraagfase	Adviescontrole door Backoffice	75% v.h. honorarium
	Dossiercontrole door Backoffice	
	Initiële aanvraag product door adviseur of Backoffice	
	Indienen/ afronden (finale) aanvraag bij de (nieuwe) partij	
Offertefase	Afhandelen offerte	85% v.h. honorarium
	Afhandelen afkoop en overdracht	
Afrondfase	Finale controle en afronding dossier	100% v.h. honorarium
	Finaal bericht naar de klant	

L. Klachten

Heeft u een klacht over onze dienstverlening of de manier waarop wij met u omgaan? Laat het

ons dan zo snel mogelijk weten. Onze **klachtencoördinator** neemt uw klacht in eerste instantie in behandeling en zorgt voor een zorgvuldige afhandeling. Wij nemen na ontvangst van uw klacht contact met u op en doen ons uiterste best om samen tot een oplossing te komen.

Komen wij er samen niet uit, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD).

- Postbus 93257, 2509 AG Den Haag
- Telefoon: 0900 - 355 22 48
- Website: www.kifid.nl
- Aansluitnummer: **300.015339**

Wij hebben ervoor gekozen ons niet op voorhand te binden aan uitspraken van Kifid.