

Dienstverleningsdocument



Waarom dit dienstverleningsdocument?

Wij willen ons bedrijf graag aan u voorstellen en u informeren over wie ALFONDS en hoe onze werkwijze is. Dit dienstverleningsdocument (en tevens dienstenwijzer) geeft een beschrijving van de diensten die ALFONDS voor u als consument kan verrichten. Het geeft bovendien informatie over de manier waarop ALFONDS kan worden beloond en informeert u over de hoogte van onze beloning. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

De volgende onderwerpen worden in dit document behandeld:

1. Wie is ALFONDS ?

1. Hoe kunt u ALFONDS bereiken?
2. Deskundigheid en kwaliteit
3. Verzekeren op afstand
4. De relatie met geldverstrekkers en verzekeraars
5. Zeggenschap
6. Adviesvrij

2. De dienstverlening

1. Oriënteren
2. Adviseren
3. Bemiddelen
4. Beheer
5. Uren indicatie

3. Wat verwacht ALFONDS van u?

4. Betalingen

5. Hoe wordt ALFONDS beloond?

1. Beloning op basis van een vast bedrag
2. Beloning op basis van provisie
3. Beloning op basis van een uurtarief
4. Kosten
5. BTW
6. Onderhoud/Beheer
7. Intrekking opdracht

6. Beëindiging van de relatie

7. Klachtenregeling

U bent op geen enkele wijze aan dit document gebonden. Wel vraagt ALFONDS u om dit document voor ontvangst te ondertekenen of via de mail de ontvangst ervan te bevestigen. Dit omdat ALFONDS volgens de wetgeving verplicht is om aan te tonen dat dit dienstverleningsdocument door ALFONDS aan u beschikbaar is gesteld.

Voor ontvangst:

Plaats:..... d.d.

[naam + handtekening klant]

Dienstverleningsdocument



1. Wie is ALFONDS ?

ALFONDS biedt u deskundige advies- en bemiddelingsdiensten aan op het gebied van

- hypotheken
- verzekeringen
- pensioenen
- sparen
- beleggen

Tevens treedt ALFONDS op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die aan u worden geadviseerd.

1.1 Hoe kunt u ALFONDS bereiken?

Het kantoor is op werkdagen open van 9.00 uur tot 17.00 uur. In overleg is het in sommige gevallen mogelijk om ook buiten kantooruren een afspraak met ons te maken.

Bezoekadres : Goeseelsstraat 27

Postcode : 4817MV

Plaats : Breda

Telefoon : 076-5990630

Buiten kantooruren : telefoonnummeropgave via ons antwoordapparaat.

E-mail : : info@alfonds.nl

Internetadres : www.alfonds.nl

KvK-nummer : 20104645

1.2 Deskundigheid en kwaliteit

ALFONDS heeft deskundigheid en kwaliteit hoog in het vaandel staan. Wij werken met Erkend Hypotheekadviseurs en wij mogen ons Registeradviseurs in Assurantiën noemen.

Het kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12005253, voor het uitoefenen van het bedrijf. De AFM houdt toezicht op deskundigheid, integriteit, betrouwbaarheid en zorgplicht naar de klanten. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl.

ALFONDS is voorts ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime MiFID voor het adviseren over beleggingsfondsen en/of het doorgeven van orders over beleggingsfondsen aan de aanbieder.

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

1.3 Verzekeren op afstand

Indien u via de website www.alfonds.nl uw verzekeringen afsluit dan is hier geen advies aan te pas gekomen. ALFONDS is in deze situatie dan ook niet aansprakelijk voor een verkeerde dekking met de daarbij behorende gevolgen.

1.4 De relatie met geldverstrekkers , Verzekeraars en serviceproviders

ALFONDS werkt met zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekering enz.

ALFONDS baseert de advisering en bemiddeling op de ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen en objectieve analyse van de ruime keus aan producten. Bij sommige geldverstrekkers / verzekeraars heeft ALFONDS geen rechtstreekse aanstellingen en werkt ALFONDS met een "service provider". Dit is een bedrijf die van diverse geldverstrekkers/verzekeringsmaatschappijen een volmacht heeft zodat ALFONDS toch producten kan afnemen zonder dat er een rechtstreekse aanstelling nodig is.

1.5 Zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

1.6 Adviesvrij

Ons kantoor is adviesvrij. Dit houdt in dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren voor de financiële producten van bepaalde financiële instellingen.

Dienstverleningsdocument

ALFONDS

sparen, hypotheek & verzekeren

2. De dienstverlening

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ALFONDS een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. Uw wensen en persoonlijke situatie vormen het uitgangspunt. ALFONDS beschikt over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van o.a. financiële producten die daarvoor nodig zijn.

De dienstverlening is onderverdeeld in vier onderdelen (oriënteren, adviseren, bemiddelen en onderhoud/beheer), die op elkaar aansluiten, maar in principe los van elkaar staan. U beslist zelf van welke onderdelen u gebruik wilt maken.

2.1 Oriënteren

Het eerste gesprek is bedoeld om geheel vrijblijvend met u te kijken waarvoor u ALFONDS heeft benaderd en wat ALFONDS voor u kan betekenen. U krijgt tijdens het eerste uur algemene informatie, waaronder in ieder geval dit document. Na afloop kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze diensten.

2.2 Adviseren

Na de oriëntatie gaat uw adviseur een grondig onderzoek uitvoeren waarbij hij ingaat op uw financiële positie, uw wensen en doelen, uw kennis en ervaring op financieel gebied en uiteraard ook op de mate waarin u bereid bent risico's te nemen. Aan de hand daarvan stelt hij een klantprofiel op, als basis voor een gedegen en passend advies.

ALFONDS zal u informatie verstrekken over de in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten van diverse aanbieders. Uw adviseur rekent de verschillende scenario's voor u door. Bovendien zal de adviseur zijn advies graag uitgebreid met u bespreken en toelichten, zodat u altijd inzicht heeft in de consequenties van de financiële beslissing die u gaat nemen.

Ook als u elders advies heeft gekregen en behoefte hebt aan een second opinion, bent u bij ALFONDS aan het juiste adres.

2.3 Bemiddelen

ALFONDS heeft uitstekende contacten met een groot aantal aanbieders van financiële producten. Als u bij die aanbieders een product wilt aanschaffen, kan ALFONDS deze bemiddelingsrol voor u vervullen. Uw adviseur helpt u bij het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Daarnaast onderhoudt ALFONDS namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten. De werkzaamheden die de adviseur voor u doet legt hij vooraf vast in een opdrachtbevestiging.

Voor bemiddeling is een gedegen en passend advies altijd het uitgangspunt. Het is immers belangrijk dat u een product aanschaft dat bij uw situatie past. In de meeste gevallen zal ALFONDS het advies hebben opgesteld. Het is echter ook mogelijk dat ALFONDS bemiddeld op basis van een advies dat een andere adviseur heeft opgesteld.

2.4 Onderhoud/Beheer

ALFONDS kan u ook van dienst zijn nadat u een product hebt aangeschaft. Dat kan bijvoorbeeld gaan over een aanpassing van het product vanwege gewijzigde omstandigheden (echtscheiding, verhuizing, wijzigen van geldlening, etc.)

2.5 Urenindicatie

Om u een idee te geven van het gemiddeld aantal uren dat ALFONDS aan eerder genoemde werkzaamheden kan besteden, volgt hieronder een indicatie. De aan u te besteden tijd kan minder of meer bedragen.

Producten	Aantal uren in combinatie met hypotheek	Aantal uren Zonder hypotheek
Hypotheek: alle aflossingsvormen Advies+bemiddeling	20-30	
Levensverzekering Advies+bemiddeling	5	10
Lijfrenteverzekering/pensioen Advies + bemiddeling		15
Woonlastenverzekering	3	5
Overlijdensrisicoverzekering	3	5
Uitvaartverzekering		3

Bovenstaande uren zijn een indicatie voor de werkzaamheden op het moment van afsluiten. Voor onderhoud van uw hypotheek/financieel plan komt daar gemiddeld 2 uur per jaar bij.

3. Wat verwacht ALFONDS van u?

U mag aan de adviezen en dienstverlening van ALFONDS zeer hoge eisen stellen; maar ALFONDS verwacht ook een paar dingen van u. In elk geval dat u tijdig en volledig de juiste gegevens verstrekt, over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het bijvoorbeeld zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden. ALFONDS is voor deze schades dan ook niet aansprakelijk.

Dienstverleningsdocument

ALFONDS

sparen, hypotheek & verzekeren

ALFONDS vraagt u ook de gegevens van de stukken die u ontvangt te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk door te geven.

Ook na het adviseren en bemiddelen stelt ALFONDS het op prijs dat u ALFONDS op de hoogte houdt van mogelijke veranderingen. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.), en om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie en dergelijke.

4. Betalingen

Hypotheek en kredieten

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen aan de desbetreffende instelling. In de meeste gevallen zal dit middels automatische incasso geschieden. In andere gevallen ontvangt u daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende maatschappij. ALFONDS raadt u aan de betalingen tijdig te verrichten respectievelijk te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

Verzekeringen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar of jaar) kunt u doen door middel van automatische incasso of acceptgiro rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Per polis zal ALFONDS daarover met u afspraken maken. Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen.

5. Hoe worden wij beloond?

Bij ALFONDS kunt u kiezen uit verschillende vormen van beloning w.o. vast bedrag, uurtarief, beloning op basis van provisie of een combinatie van deze vormen. Dit is voorafgaand op het advies samen overeen te komen.

Hierna wordt uitgelegd wat die vormen inhouden.

5.1 Beloning op basis van een vast bedrag

Voor het financiële advies en de verdere afhandeling van uw hypotheek-aanvraag, hanteert ALFONDS vaste tarieven. Eventuele afsluit- en/of doorlopende provisie die ALFONDS van de maatschappij mag ontvangen, komt aan u ten goede en zal – voor zover mogelijk – in het door u te sluiten product worden ingebouwd. Dit betekent dat u of geen afsluitkosten of een lagere rente of premie aan de maatschappij betaalt.

Afhankelijk van de maatschappij is een combinatie hiervan eventueel ook mogelijk.

Voor zover de dienst niet genoemd wordt in volgend tabel geldt dat ALFONDS u op basis van het geldende uurtarief een passende aanbieding zal doen.

Dienst	Aard van de dienst	Prijs
Kennismakingsgesprek / Oriëntatie		Gratis
1e hypotheek (1% v.d. hypotheek met minimum)	A B	€ 2.750,-
Aanvullend advies** vervolg gesprek	A B	uurtarief
2e hypotheek bestaande relaties	A B	€ 1.750,-
2e hypotheek nieuwe relaties	A B	€ 2.000,-
Second Opinion	A	€ 1.250,-
Compl. hypotheek incl. alle opbouw verz.	A B	€ 4.500,-
Woonlastenverzekering i.g.v. arbeidsongeschiktheid/werkloosheid i.c.m. hypotheek (koopsom)	A B	€ 750,-
Woonlastenverzekering i.c.m. hypotheek (maandbetaling)	A B	€ 5,- p/m
Overlijdensrisicoverzekering	A B Of	€ 1.000,- € 10,- p/m
Levensverzekering – in combinatie met een hypotheek	A B	€ 1.750,-
Levensverzekering zonder hypotheek	A B	€ 2.250,-
Uitvaartverzekering	A B Of	€ 300,- € 5,- p/m
Uurtarief Hypotheek/Financieel adviseur		€ 150,-
Uurtarief Administratieve ondersteuning		€ 150,-
Aanvragen subsidies		€ 450,-
Dossierkosten Serviceprovider***		€ 475,-

*A staat voor Advies en B voor Bemiddeling. AB betekent dus zowel advies als bemiddeling, maar zonder onderhoud.

** Omschrijving Aanvullend Advies: vervolg gesprekken afhandeling aanvraag koopsubsidie / starterlening, erfpacht, maatschappelijk gebonden eigendom, etcetera.

***In sommige gevallen vraagt ALFONDS een hypotheek aan via een zogenaamde 'serviceprovider'. Zij berekenen ons daarvoor abonnementskosten en/of dossierkosten. Voor de financiering van deze kosten wordt in deze gevallen 475 euro als kosten serviceprovider doorbelast aan de klant.

Voor zover de dienst niet genoemd wordt in bovengenoemde tabel geldt dat wij u op basis van ons uurtarief een passende aanbieding zullen doen.

Dienstverleningsdocument

ALFONDS

sparen, hypotheek & verzekeren

Wanneer u tussentijds uw opdracht intrekt, na ondertekening van de opdrachtbevestiging, is ALFONDS gerechtigd een deel van de overeengekomen kosten in rekening te brengen. Inclusief de gewerkte uren met een minimum van € 2.500,- ongeacht of u een aanvraag heeft geaccepteerd.

Bovenstaande tarieven zijn exclusief het onderhoud/beheer van uw hypotheek, na het afsluiten. Gedurende het eerste jaar na het advies kunt u kosteloos gebruik maken van de diensten van ALFONDS, gerelateerd aan het door u gesloten product. Voor de periode daarna geldt het uurtarief. (zie 5.6 onderhoud/beheer)

5.2 Beloning op basis van provisie

Als u via ALFONDS een hypotheek of verzekering afsluit, ontvangt ALFONDS van de betreffende financiële instelling daarvoor meestal een bemiddelingsvergoeding. Deze vergoeding ontvangt ALFONDS voor de werkzaamheden die ALFONDS voor u en de maatschappij verricht. Omdat ALFONDS de vergoeding van de aanbieder ontvangt, brengt ALFONDS u geen kosten in rekening. *(Mocht de provisie lager zijn dan het vaste bedrag (zie het gedeelte hiervoor), dan zullen wij een aanvullende factuur versturen).*

De provisies verschillen zowel per aanbieder als ook per product. Om u een algemene indruk te geven, heeft ALFONDS hieronder, uitgesplitst per product, een overzicht gegeven van de laagste en hoogste provisie die ALFONDS ontvangt van de verschillende aanbieders. Een gedeelte (50%) van de totale provisie wordt bij het afsluiten van het product betaald. Het andere gedeelte van de provisie wordt verspreid over de jaren erna uitbetaald, mits de hypotheek of verzekering nog steeds via ALFONDS loopt. Onderstaande provisies zijn algemene percentages.

Als u ALFONDS inschakelt om te bemiddelen, zal ALFONDS u - voordat u een product aanschaf - tijdig informeren over het exacte bedrag dat aan provisies wordt betaald.

Hierna genoemde percentages gelden voor het gehele traject van adviseren, bemiddelen en onderhoud advies gedurende een periode van 10 jaar.

Totale provisie in % van de hoofdsom of premie *

Aflossingsvrije/Lineaire/Annuiteiten hypotheek	0,5 % – 1,7% van de lening
Bankspaarhypotheek	1,35% tot 2,7%
Levenhypotheek	0,5% - 1,7% van de lening
Beleggingshypotheek	1% - 3,3% van de lening
Levensverzekeringen	1,5% tot 7% van de totale premie /koopsom of 0 tot 6% van verzekerd kapitaal
Lijfrenteverzekeringen	1,5 % tot 7% van de totale koopsom
Overlijdensrisico verz.	maximaal 2x de jaarpremie
Woonlasten verz. (AO/WW)	0 tot 12,5% van de premie
Uitvaartverzekering	3% tot 5% van verzekerd kapitaal + 9% v.d. maandelijkse premie

* hiervan wordt 50% direct uitbetaald als afsluitprovisie en het restant(50%) gedurende of de looptijd van uw hypotheek of levensverzekering dan wel in 10 jaarlijkse termijnen. Dit wordt door-looppovisie genoemd.

Wanneer een hypotheek of verzekering binnen 5 jaar na het afsluiten wordt geroyeerd, dan dienen wij een evenredig deel van de door ons ontvangen provisie aan de maatschappij te retourneren.

In sommige gevallen vraagt ALFONDS een hypotheek aan via een zogenaamde 'serviceprovider'. Zij berekenen ons daarvoor abonnementskosten en/of dossierkosten. Voor de financiering van deze kosten wordt in deze gevallen 475 euro als kosten serviceprovider doorbelast aan de klant.

Wanneer u tussentijds uw opdracht intrekt, na ondertekening van de opdrachtbevestiging, is ALFONDS gerechtigd een deel van de overeengekomen kosten in rekening te brengen. Inclusief de gewerkte uren met een minimum van € 2.500,- ongeacht of u een aanvraag heeft geaccepteerd.

5.3 Beloning op basis van een uurtarief

Het is mogelijk om ALFONDS op basis van een uurtarief te betalen. ALFONDS hanteert hiervoor het tarief van € 150,-. Vooraf heeft uw adviseur een inschatting gemaakt hoeveel uur hij gemiddeld aan een advies plus eventueel verdere afhandeling denkt te besteden. Dit betreft een gemiddeld aantal uren en kan zowel minder als meer zijn. De precieze kosten zijn pas achteraf bekend.

Dienstverleningsdocument

ALFONDS

sparen, hypotheeken & verzekeren

5.4 Kosten

Het eerste gesprek is ten alle tijde gratis. Elk volgend gesprek zal op basis van het geldende uurtarief aan u worden doorberekend ongeacht welke beloningsvorm u kiest. Deze kosten zullen worden verrekend met de beloningsvorm indien u besluit om uw hypotheek, verzekeringen of pensioen door ALFONDS te laten verzorgen. Dit is om te voorkomen dat ALFONDS niet voor "niets" werkzaamheden verricht.

5.5 BTW

Mogelijk is de nota belast met BTW. Wanneer de intentie van het advies gericht is op het tot stand komen van een hypotheek, levensverzekering of schadeverzekering, mag ALFONDS een nota zonder BTW aan u versturen. Wanneer dit niet zo is (bijvoorbeeld bij een Second Opinion of financieel plan), is ALFONDS verplicht om BTW in rekening te brengen.

5.6 Onderhoud/Beheer

Indien u kiest voor beloning op basis van een vast bedrag of uurtarief, kunt u tot een jaar na bemiddeling kosteloos gebruik maken van onze diensten met betrekking tot het eerder uitgebrachte advies. Na dat jaar zal er sprake zijn van een aanvullend advies welke op basis van een urendeclaratie zal geschieden.

Als u kiest voor beloning op basis van provisie, heeft u gedurende 5 jaar lang recht op onderhoud van het door ons opgestelde advies dan wel het door ons geadviseerde product.

Eventuele handelingen in verband met veranderingen in de huidige situatie (ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid, wijziging levensverzekering etc), worden bij u in rekening gebracht op basis van een uurtarief of een overeengekomen vast tarief.

5.7 Intrekking opdracht

Wanneer u tussentijds uw opdracht intrekt, na ondertekening van de opdrachtbevestiging, zijn wij gerechtigd een deel van de gemaakte kosten in rekening te brengen, gerelateerd aan het tot dat moment aantal door ons bestede uren met een minimum van € 2.500,-.

6. Beëindiging van de relatie

U hebt het recht de relatie met ALFONDS te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten*. Indien er financiële producten via ALFONDS zijn gesloten, kunt u de betreffende maatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Ook ALFONDS kan het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de maatschappij verzoeken uw bij ALFONDS lopende financiële producten over te boeken naar een andere adviseur.

**zonder kosten=in beheer traject. Indien de relatie voor deze periode zal worden beëindigd dan zullen eerder genoemde kosten in rekening worden gebracht.*

7. Klachtenregeling

ALFONDS streeft ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen is ALFONDS verzekerd via een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Klachten over de dienstverlening neemt ALFONDS serieus en lost deze graag in goed overleg met u op.

Vanuit de interne klachtenprocedure kan ALFONDS nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen.

Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website www.kifid.nl. Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG

ALFONDS dankt u hartelijk voor uw vertrouwen en is graag van dienst!

ALFONDS
Goeseelsstraat 27
4417MV BREDA

Dienstverleningsdocument



Opdracht bevestiging

Hierbij geven ondergetekende opdracht aan ALFONDS vof voor het laten uitvoeren en aanvragen van:

- Taxatierapport(paraaf)
- Bouwkundig rapport(paraaf)
- Hypotheek aanvraag traject(paraaf)
(aanvinken wat wel en doorhalen wat niet van toepassing is)

De kosten van bovenstaande afgevinkte stukken komen ten alle tijden voor rekening van de opdrachtgever. Indien de hypotheek na het tekenen van deze opdrachtbevestiging niet door ALFONDS vof wordt verzorgd en deze hier wel werkzaamheden voor heeft verricht worden de gewerkte uren hiervoor in rekening gebracht met een minimum van € 2.500,-. Dit is zoals genoemd in de door u getekende en ontvangen dienstenwijzer conform artikel 5.1 , 5.2 en 5.7.

Plaats.....

Datum.....

Voor akkoord:

.....
Opdrachtgever(s)
(naam+handtekening)

.....