

## Dienstverleningsdocument

Dit Dienstverleningsdocument wordt u aangeboden door ABI Adviesgroep Tappersweg 14-4 te Haarlem.

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

### *Wie zijn wij?*

ABI Adviesgroep adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen, hypotheek, pensioenen en andere financiële diensten. Zowel aan particulieren en ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterk persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant. Met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt.

### *Hoe kunt u ons bereiken?*

Bezoekadres : Tappersweg 14-4 te Haarlem  
Postadres : Postbus 2060  
Postcode : 2002 CB  
Plaats : Haarlem  
Telefoon : 023-5511826  
Email : [info@abi-adviesgroep.nl](mailto:info@abi-adviesgroep.nl)  
Internetadres : [www.abi-adviesgroep.nl](http://www.abi-adviesgroep.nl)

Ons kantoor is op werkdagen open van 09.00 uur tot 17.00 uur.

Buiten onze kantooortijden hoort u via ons antwoordapparaat een mobiel nummer waarop u ons kunt bereiken in geval van nood.

### *Onze diensten*

ABI Adviesgroep heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen ten aanzien van de volgende financiële diensten en/of producten:

- ✓ Schadeverzekeringen
- ✓ Levensverzekeringen
- ✓ Hypothecair krediet
- ✓ Betaalrekeningen
- ✓ Spaarrekeningen
- ✓ Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)
- ✓ Consumptief krediet

Nadrukkelijk vermelden wij dat wij ook adviseren en bemiddelen ten aanzien van producten voor fiscaal banksparen, zoals de spaarrekening eigen woning en de lijfrentespaarrekening. Onze dienstverlening is onderverdeeld in een vijftal adviesgebieden. Deze worden hieronder toegelicht.

### Verzekering & Geld

Binnen het adviesgebied *Verzekering & Geld* worden al uw verzekerings- en bankzaken goed en voordelig geregeld. Met de persoonlijke aandacht van uw eigen adviseur.

### Hypotheek

Binnen het adviesgebied *Hypotheek* bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) inzake de financiering van uw eigen woning.

### Pensioen & Inkomen

Binnen het adviesgebied *Pensioen & Inkomen* bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) op het gebied van oudedags- en andere inkomensvoorzieningen, zoals voorzieningen bij arbeidsongeschiktheid en overlijden. Tevens adviseren en bemiddelen wij op gebied van de prive (aanvullende) pensioenverzekeringen voor de particulier en de zelfstandig ondernemer.

### Vermogen

Binnen het adviesgebied *Vermogen* bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) op het gebied van vermogensopbouw, niet zijnde de vermogensopbouw in het kader van de opbouw van een oudedagsreserve of een aflossingskapitaal.

### Lenen

Binnen het adviesgebied *Lenen* bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) op het gebied van lenen voor consumptieve doeleinden.

### ***Dienstverlening***

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons, bij bemiddeling in combinatie met advisering, een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met uw eigen persoonlijke situatie. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met aanbieders van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

In het algemeen ziet onze dienstverlening er als volgt uit:

### Orientatie en Informatie

Het eerste gesprek van onze dienstverlening is geheel gratis en vrijblijvend. Tijdens dit gesprek staan wij graag stil bij wie wij zijn, hoe wij werken, wat wij voor u kunnen betekenen en wat wij wederzijds van elkaar kunnen verwachten. Tevens kunnen we stil staan bij de hoogte en wijze van beloning voor onze dienstverlening. Zo weet u precies waar u aan toe bent voordat wij de volgende stap in het adviestraject zetten.

### Inventarisatie en Analyse

Wij inventariseren uw wensen en mogelijkheden en brengen uw financiële situatie in kaart. Voorts maken wij analyses in het kader van haalbaarheid van uw wensen en het afdekken van uw risico's bij overlijden, arbeidsongeschiktheid, werkloosheid, pensioen.

### Advies en Motivatie

Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs u deze wensen kan realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. 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.

### Bemiddeling

Het definitieve advies wordt opgesteld en benodigde stukken nemen wij zorgvuldig met u door ter ondertekening. Voorts regelen, onderhouden wij contacten en corresponderen wij voor u met geldverstrekkers, verzekeraars, beleggingsinstellingen, notaris en makelaar.

### Afhandeling

Wij verzorgen de contacten tussen u als klant en de financiële instelling waarbij u overweegt een financieel product te kopen. Het kan zijn dat een aanbieder ervoor kiest om deze afhandelingsfase rechtstreeks met u te regelen. Ook als u in deze situatie vragen heeft omtrent de afhandeling zijn wij u graag van dienst.

### Nazorg

Nadat alles geregeld is en u het door ons geadviseerde product heeft aangeschaft blijven wij graag contact met u onderhouden. Wij geven deze nazorg vorm middels ons serviceabonnement. Voor een overzicht van onze dienstverlening in dit kader verwijzen wij u graag naar overeenkomst voor de volledige inhoud.

### **'Execution only'**

U kunt ons ook vragen enkel een opdracht tot bemiddelen uit te voeren. U maakt dan zelfstandig de keuze voor een product, zonder voorafgaand advies van ons kantoor. Deze optie is bedoeld voor consumenten die geen behoefte hebben aan advies en de kennis hebben om zelfstandig keuzes te maken in financiële producten. U bent dan ook zelf verantwoordelijk voor de door u gemaakte keuze. Er rust op ons kantoor geen enkele aansprakelijkheid met betrekking tot de door u gemaakte keuzes.

### ***Hoe komen wij tot een advies***

### Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

### Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

### Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen. Wanneer wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen. Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dit geval melden wij u dit altijd vooraf.

### ***Hoe worden wij beloond?***

In beloning voor onze dienstverlening heeft u een keuzemogelijkheid. Deze keuzemogelijkheden zijn:

#### Provisie

Dat betekent dat de kosten van onze dienstverlening onderdeel zijn van de prijs van het financiële product dat u aanschaft. De provisie wordt door de aanbieder aan ons uitbetaald. Indien de door ons te ontvangen provisie te laag in verhouding tot de door u gevraagde dienstverlening kan er een aanvullend adviestarief worden berekend. Hierover zullen wij u tijdig informeren indien dit voor u van toepassing is.

In geval van bemiddeling in consumptief krediet, mogen wij uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening. Als u de rente hebt betaald, dan heeft u ook betaald voor onze dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

#### Vast tarief of uurtarief

De hoogte van het uiteindelijk tarief is afhankelijk van de exacte inhoud van het dienstenpakket dat u van ons afneemt. De hoogte van het tarief is dus niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een aanbieder afsluit. In het geval dat u via onze bemiddeling een of meerdere financiële producten afsluit, ontvangen wij daarvoor in principe geen provisie van de bank of de verzekeraar. Deze werkwijze garandeert een zeer onafhankelijke en objectieve benadering. Wij worden immers niet beloond door een aanbieder.

### Serviceabbonement

U heeft dan tegen een vast bedrag per jaar of per maand recht op onze financiële dienstverlening zoals in het serviceabbonement is vastgelegd.

### ***Intern beloningsbeleid***

De beloning van onze medewerkers bestaat voor het grootste gedeelte uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Afhankelijk van de functie en de beoordeling kunnen medewerkers een variabele beloning ontvangen die maximaal 20% van hun totale inkomen uitmaakt. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt de hoogte van het vaste salaris en de hoogte van de variabele beloning.

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

#### Informatieverstrekking en wijzigingen

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van de door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.), om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

#### Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken wanneer 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 maken op een bepaald risico omdat wij dachten dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

#### Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden. 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.

### ***Efficiënt online werken***

Uw financiële zaken en verzekeringen regelen als het u uitkomt. Wij bieden u daarvoor onderstaande diensten. Waarvan wij het prettig vinden als u daar zoveel mogelijk gebruik van maakt.

#### E-mail

U kunt ons op elk tijdstip van de dag een e-mailbericht sturen. Wij reageren hierop binnen 8 werkuren middels een antwoord of wij nemen contact met u op. Snel en makkelijk communiceren.

#### Uw digitale polisdossier

Al uw gegevens kunt u online inzien. Wijzigingen en aanvullingen kunt u direct doorgeven. Ook alle relevante documenten zoals de polis die u in uw polismap heeft kunt u online inzien. Het grote voordeel is dat u altijd de laatste actuele gegevens beschikbaar heeft en wijzigingen snel en als het u uitkomt aan ons kunt doorgeven.

#### Uw online financiële planning dossier

Alle gegevens die we voor uw financiële planning gebruiken kunt u online inzien. Als de gegevens waarop de financiële planning gebaseerd zijn wijzigen, dan kunt u dit hier online wijzigen en de gegevens naar ons doorsturen. De nieuwe gegevens worden dan direct verwerkt in uw planning. Als dit consequenties tot gevolg heeft die voor u nadelig kunnen zijn dan nemen we hierover direct contact met u op.

Uw digitale polisdossier bieden wij u gratis aan.

### ***Betalingen***

#### Hypotheken 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. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. Soms kunt u zelf uw wijze van betaling kiezen bij het sluiten van de hypotheek of het krediet, dit is echter niet gebruikelijk. Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten resp. 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, jaar) dient u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij te voldoen. Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

### ***Privacy***

Uit hoofde van onze dienstverlening beschikt ABI Adviesgroep over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk dossier. Onze gegevensverwerking is gemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) te Den Haag onder de meldingsnummer m1073493 De (persoons)gegevens worden gebruikt ten behoeve van onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie.

### ***Aansprakelijkheid***

ABI Adviesgroep is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van ABI Adviesgroep is beperkt tot het bedrag waarop de door de betreffende rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

### ***Als u een klacht heeft***

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

#### ***Eerst de klacht kenbaar maken aan ons***

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 48 uur zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen vervolgens alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

#### ***Daarna eventueel naar het klachteninstituut***

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon : 0900 – 355 22 48

E-mail : [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

Internet : [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

### ***Beëindiging van de relatie***

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

### ***Lidmaatschappen en registraties***

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- ✓ Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- ✓ Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)
- ✓ Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

#### *Autoriteit Financiële Markten*

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. ABI Adviesgroep is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12018031. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl). Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900 – 540 05 40.

#### *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 (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. ABI Adviesgroep is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.013249 Kijk op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) voor meer informatie.

#### *Kamer van Koophandel*

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel Limburg staan wij geregistreerd onder dossiernummer 34170488.

#### *Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs*

Onze adviseurs, E.J. van der Kuijl, Arle Klijn, Jarno Ippel en H.G. Kropkoller, zijn als Erkend Hypotheekadviseur ingeschreven bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH) onder de nummers 13080, 17732, 7682 en 12800 Een Erkend Hypotheekadviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis en ervaring zijn aangetoond. Als Erkend Hypotheekadviseur hebben wij de Beroepscode van de SEH ondertekend. Kijk op [www.erkendhypotheekadviseur.nl](http://www.erkendhypotheekadviseur.nl) voor meer informatie.

### ***Algemene voorwaarden***

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van ABI Adviesgroep van toepassing. Deze worden ook op verzoek aan u toegezonden.





### ***Langdurige samenwerking***

Wij streven er voortdurend naar onze klanten op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop. Wij vertrouwen erop u met deze dienstverleningsdocument een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. We hopen samen met u de (klant)relatie aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal duren.

Heeft u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst. Op [www.abi-adviesgroep.nl](http://www.abi-adviesgroep.nl) vindt u telkens de meest actuele versie van ons Dienstverleningsdocument en Algemene voorwaarden.