

Dienstenwijzer

In deze dienstenwijzer leest u wie wij zijn, welke financiële diensten wij verlenen, hoe wij adviseren en bemiddelen, op welke wijze wij worden beloofd en wat u van onze dienstverlening mag verwachten.

Deze dienstenwijzer bevat algemene informatie. De inhoud vervangt niet de wettelijk voorgeschreven Vergelijkingskaart, productinformatie, offerte, opdrachtbevestiging, algemene voorwaarden, het adviesrapport of andere informatie die voor een specifieke financiële dienst of een specifiek financieel product aan u wordt verstrekt.

Wanneer informatie in deze dienstenwijzer wijzigt, zorgen wij ervoor dat de meest actuele versie beschikbaar is via onze website. Op verzoek verstrekken wij de dienstenwijzer op papier of op een andere duurzame gegevensdrager.

Wie zijn wij?

Aa-Stad Adviesgroep B.V. is een financieel advies- en bemiddelingskantoor. Wij adviseren en bemiddelen voor particuliere en zakelijke klanten op het gebied van verzekeringen, hypotheek, kredieten, sparen en vermogensopbouw, voor zover deze werkzaamheden vallen binnen onze vergunning.

Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterke 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.

Onze contactgegevens zijn:

Aa-Stad Adviesgroep B.V.

Vriezenveenseweg 122

7602 AK Almelo

Telefoon: 0546 - 82 22 21

E-mail: info@aa-stad.nl

Website: www.aa-stad.nl

Kamer van Koophandel: 06041893

Openingstijden

Wij zijn van maandag tot en met vrijdag bereikbaar van 08.30 tot 17.00 uur. Een afspraak buiten deze tijden is in overleg mogelijk. Buiten onze openingstijden kunt u voor dringende zaken gebruikmaken van het keuzemenu. U kunt ook een bericht achterlaten. Wij nemen dan uiterlijk de eerstvolgende werkdag contact met u op.

Vergunning en toezicht

Aa-Stad Adviesgroep B.V. beschikt over AFM-vergunningnummer 12007152. Wij mogen adviseren over en/of bemiddelen in de onderstaande productcategorieën. Per productcategorie kan de toegestane financiële dienst verschillen.

U kunt bij ons terecht voor de volgende financiële diensten en/of producten:

- | | |
|--|---|
| • Betaalrekeningen | • Inkomensverzekeringen |
| • Consumptief krediet | • Schadeverzekeringen particulier en zakelijk |
| • Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen | • Spaarrekeningen |
| • Elektronisch geld | • Vermogen |
| • Hypothecair krediet | • Zorgverzekeringen |

De actuele reikwijdte van onze vergunning kunt u raadplegen in het register financiële dienstverleners op www.afm.nl. Wij verrichten uitsluitend financiële diensten waarvoor wij over de vereiste vergunning beschikken.

Wanneer een bepaalde financiële dienst door een andere financiële dienstverlener of vergunninghoudende onderneming wordt uitgevoerd, informeren wij u daar vooraf over. Wij vertellen u dan welke onderneming de dienst verleent, onder wiens verantwoordelijkheid dit gebeurt en bij wie u met vragen of klachten terecht kunt.

Onze dienstverlening

Afhankelijk van uw vraag kan onze dienstverlening bestaan uit:

- inventariseren van uw persoonlijke of zakelijke situatie, wensen en doelstellingen;
- analyseren van uw financiële risico's en mogelijkheden;
- vergelijken van financiële producten en aanbieders;
- geven van een persoonlijk advies;
- bemiddelen bij het aanvragen of wijzigen van een financieel product;
- begeleiden van de aanvraag tot en met de totstandkoming van de overeenkomst;
- ondersteunen bij vragen, wijzigingen en schadegevallen;
- uitvoeren van nazorg, voor zover dit met u is overeengekomen of uit onze wettelijke verplichtingen voortvloeit.

Voorafgaand aan onze werkzaamheden spreken wij met u af welke diensten wij verrichten, welke werkzaamheden daarbij zijn inbegrepen, welke vergoeding u betaalt en welke nazorg u van ons mag verwachten. Deze afspraken leggen wij vast in een opdrachtbevestiging, dienstverleningsovereenkomst, offerte of ander schriftelijk document.

Vergelijkingskaart

Wanneer wij u adviseren over of bemiddelen in een financieel product dat onder het provisieverbod valt, ontvangt u van ons de toepasselijke Vergelijkingskaart. Wij verstrekken deze kaart in een vroegtijdig stadium, bij voorkeur tijdens het eerste klantcontact en in ieder geval voordat wij een financiële dienst verlenen.

De Vergelijkingskaart heeft een wettelijk voorgeschreven, gestandaardiseerde vorm. Hierin staat onder meer:

- welke werkzaamheden wij voor u verrichten;
- of wij uitsluitend adviseren, ook bemiddelen of beide doen;
- of het advies op onafhankelijke basis wordt gegeven;
- hoe wij worden beloond; en
- wat de gemiddelde kosten van onze dienstverlening zijn.

Afhankelijk van uw dienstverleningsvraag kan een Vergelijkingskaart van toepassing zijn voor:

- een hypotheekvraag;
- vermogen opbouwen;
- risico's afdekken;

Aa-Stad Adviesgroep B.V. adviseert of bemiddelt niet zelf in werkgeverspensioen. Wanneer uw vraag betrekking heeft op werkgeverspensioen en wij u doorverwijzen naar een andere vergunninghoudende onderneming, informeren wij u vooraf welke onderneming de dienstverlening uitvoert.

De Vergelijkingskaart geeft algemene informatie en gemiddelde kosten. De kaart vervangt niet onze persoonlijke offerte, opdrachtbevestiging, dienstverleningsovereenkomst of ons adviesrapport. De werkzaamheden die wij voor u uitvoeren en de vergoeding die u daarvoor betaalt, leggen wij vóór aanvang van onze dienstverlening afzonderlijk en schriftelijk met u vast.

De actuele Vergelijkingskaarten zijn kosteloos verkrijgbaar via ons kantoor en zijn vindbaar op www.aa-stad.nl.

Hoe vergelijken wij financiële producten?

Wij baseren ons advies op uw persoonlijke of zakelijke situatie, wensen, doelstellingen en de informatie die voor het advies relevant is.

Wanneer wij voor een bepaalde productgroep aangeven dat wij op onafhankelijke basis adviseren, betekent dit dat wij voor die productgroep:

- voldoende financiële producten kunnen vergelijken die voldoende divers zijn wat betreft type product en aanbieder; en
- ons advies niet uitsluitend baseren op producten van aanbieders die met onze onderneming zijn verbonden.

De omvang van de vergelijking kan per productgroep verschillen. In de toepasselijke Vergelijkingskaart en tijdens het adviestraject informeren wij u over de reikwijdte van onze vergelijking.

Wij hebben geen contractuele verplichting om voor een bepaalde productgroep uitsluitend bij één of meer specifieke aanbieders te adviseren of te bemiddelen. Indien dit voor een productgroep anders is of in de toekomst verandert, informeren wij u daar vooraf duidelijk over.

Op uw verzoek verstrekken wij de namen van de aanbieders die wij bij onze vergelijking kunnen betrekken.

Eigendomsverhoudingen

Aa-Stad Adviesgroep B.V. heeft geen gekwalificeerde deelneming van 10% of meer in een aanbieder van financiële producten. Ook heeft geen aanbieder of moedermaatschappij van een aanbieder een gekwalificeerde deelneming van 10% of meer in Aa-Stad Adviesgroep B.V.

Indien hierin een wijziging optreedt of indien bij een specifiek product sprake is van een relevante juridische of economische verbondenheid, informeren wij u daar vooraf over.

Onze kosten voor advies en bemiddeling

De wijze waarop wij worden beloond, is afhankelijk van het financiële product en de dienst die wij voor u verrichten. Wij kunnen worden beloond door:

- een rechtstreeks door u te betalen vast bedrag;
- een rechtstreeks door u te betalen vergoeding op basis van ons uurtarief;
- provisie die wij van de aanbieder ontvangen en die in de premie of productprijs is verwerkt; of
- een combinatie van deze beloningsvormen, voor zover dit wettelijk is toegestaan.

Voorafgaand aan onze dienstverlening informeren wij u welke beloningsvorm van toepassing is en welke werkzaamheden u daarvoor van ons mag verwachten.

Producten die onder het provisieverbod vallen

Voor financiële producten die onder het provisieverbod vallen, ontvangen wij geen advies- of afsluitprovisie van de aanbieder. U betaalt onze vergoeding rechtstreeks aan ons.

Vooraf ontvangt u informatie over onze werkzaamheden en de verwachte of overeengekomen kosten. De definitieve afspraken leggen wij vast in onze offerte, opdrachtbevestiging of dienstverleningsovereenkomst.

Onze rechtstreekse vergoeding staat in een redelijke verhouding tot de aard en omvang van onze werkzaamheden.

Particuliere schadeverzekeringen

Voor advies over en bemiddeling in particuliere schadeverzekeringen kunnen wij provisie van de verzekeraar ontvangen. Deze provisie is verwerkt in de verzekeringspremie.

Bij schadeverzekeringsovereenkomsten die op of na 1 juli 2024 zijn aangegaan, informeren wij u actief over het bedrag van de afsluitprovisie en de doorlopende provisie die wij ontvangen. Wij verstrekken deze informatie uiterlijk voordat wij onze bemiddeling hebben afgerond of ons advies hebben gegeven.

Wanneer het exacte bedrag nog niet bekend is, verstrekken wij een zo nauwkeurig mogelijke indicatie. Indien deze indicatie tijdens onze dienstverlening aanmerkelijk wijzigt, informeren wij u daar tijdig over.

Wij leggen tevens uit welke dienstverlening tegenover deze provisie staat en op welke werkzaamheden u gedurende de looptijd een beroep kunt doen.

Zakelijke schadeverzekeringen

Bij zakelijke schadeverzekeringen kunnen wij provisie van de verzekeraar ontvangen. Deze provisie is verwerkt in de verzekeringspremie.

Wij informeren u vooraf over de aard van onze beloning. Op uw verzoek informeren wij u ook over de hoogte van de provisie die wij voor de betreffende verzekering ontvangen. Indien met u een rechtstreekse vergoeding of een combinatie van beloningsvormen wordt afgesproken, leggen wij dit vooraf schriftelijk vast.

Consumptief krediet

Voor onze werkzaamheden bij consumptief krediet brengen wij de consument geen rechtstreekse vergoeding in rekening. Voor zover wettelijk toegestaan, ontvangen wij voor deze werkzaamheden een doorlopende provisie van de aanbieder. Wij informeren u vooraf over de aard van deze beloning.

Onze tarieven

Onze actuele tarieven en kostenindicaties zijn opgenomen in de toepasselijke Vergelijkingskaart, het tarievenoverzicht en/of de offerte of opdrachtbevestiging die u van ons ontvangt.

Een kostenindicatie is gebaseerd op de werkzaamheden die wij op dat moment verwachten te verrichten. Vooraf leggen wij vast of sprake is van een vast tarief, een uurtarief of een andere toegestane beloningsvorm.

Wanneer tijdens de opdracht blijkt dat aanvullende werkzaamheden nodig zijn waardoor de overeengekomen kosten wezenlijk kunnen veranderen, informeren wij u hierover voordat wij deze aanvullende werkzaamheden uitvoeren. Waar nodig vragen wij vooraf uw akkoord.

Bij een uurtarief brengen wij uitsluitend de werkelijk bestede tijd in rekening. Bij een vast tarief is het overeengekomen bedrag niet rechtstreeks afhankelijk van het uiteindelijk bestede aantal uren, tenzij wij schriftelijk anders met u afspreken.

Ons interne beloningsbeleid

Onze medewerkers ontvangen een vaste beloning. Daarnaast kan sprake zijn van een beperkte variabele beloning en/of een winstdelingsregeling.

De variabele beloning of winstdeling is niet rechtstreeks afhankelijk van de verkoop van een specifiek financieel product, de keuze voor een bepaalde aanbieder, de provisie op een individueel product of het behalen van individuele verkoopdoelstellingen.

Bij de vaststelling van de beloning en de beoordeling van medewerkers wegen deskundigheid, kwaliteit van het werk, naleving van wet- en regelgeving, zorgvuldige klantbehandeling en het belang van de klant zwaar mee. Wij inventariseren en beheersen mogelijke belonings- en waarderingsprikkelers die een zorgvuldige behandeling van klanten in de weg kunnen staan.

Zorgvuldig advies

Wanneer wij u adviseren, winnen wij de informatie in die redelijkerwijs relevant is voor het advies. Afhankelijk van uw adviesvraag kan dit informatie zijn over:

- uw financiële positie;
- uw kennis en ervaring;
- uw wensen en doelstellingen;
- uw risicobereidheid;
- uw persoonlijke, gezins- of bedrijfssituatie;
- bestaande financiële producten en verplichtingen.

Wij baseren ons advies op deze informatie en lichten toe waarom het geadviseerde product of de geadviseerde oplossing bij uw situatie past. De relevante informatie, onze analyse en de onderbouwing van het advies leggen wij vast in uw klantdossier.

Wanneer u geen advies wenst en dit wettelijk is toegestaan, kunnen wij uitsluitend bemiddelen. Als voor de betreffende dienst een kennis- en ervaringstoets verplicht is, nemen wij deze toets bij u af. Wanneer uit de toets blijkt dat de dienst of het product niet passend voor u is, waarschuwen wij u daarvoor.

Wat verwachten wij van u?

Om u goed te kunnen adviseren en begeleiden, is het belangrijk dat u ons tijdig juiste en volledige informatie verstrekt. Wij vragen u de door ons verstrekte documenten te controleren en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Ook vragen wij u ons te informeren over veranderingen die van invloed kunnen zijn op uw financiële producten of verzekeringen. Voorbeelden zijn wijzigingen in uw gezinssituatie, inkomen, vermogen, beroep, bedrijfsactiviteiten, eigendomssituatie of verzekerde risico's.

Uw verplichting om informatie te verstrekken doet niets af aan onze eigen wettelijke en contractuele verplichtingen.

Totaalbeeld

Voor een passend advies hebben wij een goed beeld nodig van uw persoonlijke en financiële situatie. Daarom vragen wij u ook informatie te geven over financiële producten die u elders heeft afgesloten. Wilt u bepaalde informatie niet verstrekken of mogen wij deze informatie niet gebruiken? Dan leggen wij uit welke gevolgen dit voor ons advies kan hebben. Wanneer wij onvoldoende informatie hebben om een verantwoord advies te geven, kunnen wij de adviesopdracht niet uitvoeren.

Nazorg en dienstverlening tijdens de looptijd

Na het afsluiten van een financieel product blijven wij uw aanspreekpunt voor de dienstverlening die met u is overeengekomen.

Onze dienstverlening tijdens de looptijd kan onder meer bestaan uit:

- beantwoorden van vragen over het financiële product;
- verwerken of doorgeven van wijzigingen;
- begeleiden bij schade of een beroep op de verzekering;
- informeren over relevante wijzigingen die wij van de aanbieder ontvangen;
- ondersteunen bij aanpassing of beëindiging van het product;
- periodiek beoordelen of het product nog aansluit, indien dit uitdrukkelijk met u is overeengekomen.

Welke nazorg is inbegrepen, hoe vaak wij contact opnemen en of daarvoor aanvullende kosten gelden, leggen wij vast in onze dienstverleningsovereenkomst, opdrachtbevestiging of andere schriftelijke afspraken.

Wij kunnen alleen rekening houden met wijzigingen in uw situatie wanneer wij daarvan op de hoogte zijn. Neem daarom contact met ons op wanneer uw persoonlijke of zakelijke omstandigheden veranderen.

Ons privacybeleid

Verwerking persoonsgegevens

Wij verwerken persoonsgegevens voor duidelijk omschreven doeleinden en uitsluitend wanneer daarvoor een geldige wettelijke grondslag bestaat. Wij gebruiken persoonsgegevens onder meer voor het beoordelen en uitvoeren van aanvragen, het beheren van financiële producten, het verlenen van advies en nazorg, het nakomen van wettelijke verplichtingen en het voorkomen van fraude.

Bewaartermijnen

Wij bewaren persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor deze zijn verkregen, tenzij een wettelijke bewaartermijn of een gerechtvaardigd belang een langere bewaartermijn vereist.

Uw privacyrechten

U heeft op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming verschillende rechten. Afhankelijk van de omstandigheden kunt u ons verzoeken om:

- inzage in de persoonsgegevens die wij van u verwerken;
- verbetering of aanvulling van onjuiste of onvolledige gegevens;
- verwijdering van persoonsgegevens;
- beperking van de verwerking;
- overdracht van uw gegevens aan uzelf of een andere organisatie;
- bezwaar tegen de verwerking van uw persoonsgegevens.

Aan deze rechten kunnen wettelijke voorwaarden en uitzonderingen zijn verbonden. Zo kunnen wij bepaalde gegevens niet verwijderen wanneer wij deze op grond van de wet of voor de onderbouwing van onze dienstverlening moeten bewaren.

U kunt een verzoek indienen via info@aa-stad.nl of per post aan:

Aa-Stad Adviesgroep B.V.
Ter attentie van de privacycoördinator
Vriezenveensweg 122
7602 AK Almelo

Wij reageren in beginsel binnen één maand op uw verzoek. Bij een ingewikkeld verzoek of een groot aantal verzoeken kan deze termijn met maximaal twee maanden worden verlengd. Wij informeren u binnen de eerste maand wanneer wij van deze verlenging gebruikmaken en leggen uit waarom meer tijd nodig is.

Voor de behandeling van een privacyverzoek brengen wij in beginsel geen kosten in rekening. Alleen wanneer een verzoek kennelijk ongegrond of buitensporig is, kunnen wij binnen de wettelijke grenzen een redelijke vergoeding vragen of het verzoek weigeren.

Controle van uw identiteit

Voordat wij een privacyverzoek uitvoeren, moeten wij voldoende zekerheid hebben dat het verzoek daadwerkelijk van u afkomstig is. Hiermee voorkomen wij dat persoonsgegevens aan een onbevoegde persoon worden verstrekt.

Wij gebruiken voor de identiteitscontrole zoveel mogelijk gegevens en contactmogelijkheden waarover wij al beschikken. Wij kunnen u bijvoorbeeld vragen het verzoek te bevestigen via uw bij ons bekende e-mailadres, telefoonnummer, klantnummer of bankrekeningnummer. Ook kunnen wij u vragen uw identiteitsbewijs tijdens een bezoek te tonen, zonder daarvan een kopie te maken.

Wij vragen niet standaard om een volledige kopie van uw identiteitsbewijs. Een volledige kopie vragen wij alleen wanneer wij daartoe wettelijk verplicht zijn. Als een gedeeltelijk afgeschermd kopie noodzakelijk is, informeren wij u vooraf welke gegevens zichtbaar moeten blijven en welke gegevens, zoals het burgerservicenummer, de pasfoto of de machineleesbare strook, mogen worden afgeschermd.

De wijze waarop wij uw identiteit controleren, kan verschillen per verzoek en hangt af van de gevoeligheid van de gevraagde persoonsgegevens en het risico dat deze bij een onbevoegde persoon terechtkomen.

Marketing

U kunt ons op ieder moment laten weten dat u geen commerciële berichten meer van ons wilt ontvangen. U kunt hiervoor de afmeldmogelijkheid in het bericht gebruiken of contact met ons opnemen via info@aa-stad.nl.

Een bezwaar tegen marketing heeft geen gevolgen voor berichten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering of het beheer van uw financiële producten, voor onze dienstverlening of voor het nakomen van wettelijke verplichtingen.

Klacht over de verwerking van persoonsgegevens

Heeft u een klacht over de wijze waarop wij uw persoonsgegevens verwerken? Neem dan eerst contact met ons op. Wij onderzoeken uw klacht en proberen samen met u tot een oplossing te komen.

Bent u niet tevreden over onze reactie, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Dit kan via het online klachtenformulier op www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Autoriteit Persoonsgegevens
Postbus 93374
2509 AJ Den Haag
Telefoon: 088 - 1805 250
Website: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

U kunt daarnaast een geschil over de verwerking van uw persoonsgegevens aan de bevoegde rechter voorleggen.

Delen met derden

Om onze dienstverlening uit te voeren, kunnen wij persoonsgegevens delen met bijvoorbeeld aanbieders, schade-experts, herstelbedrijven, taxateurs, juristen, arbeidsdeskundigen, re-integratiebedrijven, zorgverleners, Kifid en toezichthouders. Wij delen persoonsgegevens alleen wanneer daarvoor een geldige wettelijke grondslag bestaat en uitsluitend voor zover dit noodzakelijk is.

Wanneer een andere organisatie zelfstandig verantwoordelijk is voor de verwerking van uw persoonsgegevens, kunt u uw privacyrechten rechtstreeks bij die organisatie uitoefenen. De toepasselijkheid en wijze van uitoefening van deze rechten kunnen per organisatie en verwerking verschillen.

De premie en premie-incasso

Voor de meeste particuliere schadeverzekeringen die via ons kantoor lopen, verzorgt Aa-Stad Adviesgroep B.V. namens de verzekeraar de premie-incasso. De premie wordt door ons geïncasseerd via automatische incasso of ontvangt u van ons via een premienota.

Voor zover wij bevoegd zijn de premie namens de verzekeraar te incasseren, geldt betaling aan ons als betaling aan de verzekeraar. Wij leggen tegenover de verzekeraar rekening en verantwoording af over de door ons geïncasseerde premies en dragen deze af overeenkomstig de met de verzekeraar gemaakte afspraken.

Bij bepaalde verzekeringen kan de verzekeraar of een andere daartoe bevoegde partij de premie rechtstreeks incasseren. Wij informeren u vooraf wie de premie incasseert, welk bedrag u verschuldigd bent, op welke datum de premie moet zijn betaald en op welke wijze de betaling plaatsvindt.

Automatische incasso

Wanneer u ons een machtiging voor automatische incasso heeft gegeven, schrijven wij de premie rond de overeengekomen vervaldatum van uw rekening af. U zorgt ervoor dat op dat moment voldoende saldo beschikbaar is.

Wanneer een incasso niet kan worden uitgevoerd of wanneer u een incasso laat terugboeken, blijft de betalingsverplichting bestaan. Wij informeren u dan over de wijze waarop u de premie alsnog kunt betalen.

Niet-tijdige betaling

Het is belangrijk dat u de premie tijdig betaalt. De gevolgen van niet-tijdige betaling zijn afhankelijk van de verzekeringsvoorwaarden en de toepasselijke wettelijke regels.

Wanneer een vervolgpremie niet tijdig is betaald, kan de dekking niet zonder meer worden geschorst of beëindigd. U ontvangt na de vervaldatum eerst een schriftelijke aanmaning. In deze aanmaning krijgt u een termijn van veertien dagen, te rekenen vanaf de dag na de aanmaning, om de premie alsnog te betalen. Ook worden de gevolgen van het uitblijven van betaling vermeld.

Als de premie na het verstrijken van de toepasselijke betalingstermijn niet is ontvangen, kan de verzekeraar de dekking schorsen of de verzekering beëindigen, voor zover dit volgens de wet en de verzekeringsvoorwaarden is toegestaan. Eventuele rente en incassokosten worden alleen in rekening gebracht voor zover dit wettelijk is toegestaan.

Voor de eerste premie of een eenmalige premie kunnen andere betalingsvoorwaarden gelden. Deze voorwaarden staan in de offerte, polis en verzekeringsvoorwaarden.

Neem zo spoedig mogelijk contact met ons op wanneer u verwacht de premie niet tijdig te kunnen betalen. Wij kunnen niet garanderen dat een betalingsregeling mogelijk is, maar zullen samen met u en, waar nodig, de verzekeraar onderzoeken welke mogelijkheden bestaan.

Premierestitutie

Wanneer u volgens de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op gehele of gedeeltelijke premierestitutie, wordt deze restitutie door ons of door de verzekeraar aan u betaald. Wij informeren u over de wijze waarop de restitutie wordt verwerkt. Openstaande premiebedragen kunnen, voor zover wettelijk en contractueel toegestaan, met de restitutie worden verrekend.

Provisie

De premie voor een schadeverzekering kan provisie bevatten die de verzekeraar aan ons betaalt voor onze advies-, bemiddelings-, beheer- en incassowerkzaamheden.

Voor particuliere schadeverzekeringsovereenkomsten die op of na 1 juli 2024 zijn aangegaan, informeren wij u actief over het exacte bedrag van de afsluitprovisie en de doorlopende provisie. Wanneer het exacte bedrag nog niet bekend is, ontvangt u een zo nauwkeurig mogelijke indicatie. Deze provisie-informatie ontvangt u uiterlijk voordat wij onze bemiddeling afronden of ons advies geven.

Het feit dat wij de premie zelf incasseren, verandert niets aan onze verplichting om u afzonderlijk en duidelijk over onze provisie en dienstverlening te informeren.

Beëindiging relatie met ons kantoor

U kunt de relatie met ons kantoor op ieder moment beëindigen. Neem hiervoor schriftelijk of per e-mail contact met ons op.

U kunt de aanbieder vragen het beheer van uw lopende verzekering, hypotheek of beleggingsrekening over te dragen aan een ander financieel advieskantoor. Of en op welke wijze dit mogelijk is, hangt af van het product, de aanbieder en het kantoor dat het beheer overneemt. Wij informeren u over de gevolgen en werken, voor zover wij daartoe verplicht zijn, mee aan een zorgvuldige overdracht.

Wanneer wij de relatie met u willen beëindigen, informeren wij u daarover tijdig en schriftelijk. Wij houden daarbij rekening met onze wettelijke en contractuele verplichtingen en met uw belang bij de voortzetting van noodzakelijke dienstverlening.

Klachtenprocedure

Wij doen ons uiterste best u zorgvuldig en naar tevredenheid van dienst te zijn. Bent u niet tevreden, dan verzoeken wij u uw klacht eerst aan ons voor te leggen.

U kunt uw klacht schriftelijk of per e-mail indienen bij:

Aa-Stad Adviesgroep B.V.

Ter attentie van de klachtbehandelaar

Vriezenveenseweg 122

7602 AK Almelo

E-mail: info@aa-stad.nl

Vermeld bij uw klacht in ieder geval uw naam, contactgegevens, een omschrijving van uw klacht en, indien mogelijk, de bijbehorende polis-, dossier- of contractgegevens.

Wij bevestigen de ontvangst van uw klacht zo spoedig mogelijk. Wij onderzoeken uw klacht zorgvuldig en houden u op de hoogte van de behandeling. U ontvangt binnen een redelijke termijn ons gemotiveerde standpunt. Wanneer wij meer tijd nodig hebben, informeren wij u over de reden en de verwachte reactiedatum.

Bent u het niet eens met ons definitieve standpunt, of hebben wij niet binnen acht weken op uw klacht gereageerd, dan kunt u uw klacht mogelijk voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 070 - 333 8 999

E-mail consumenten: consumenten@kifid.nl

Website: www.kifid.nl

Aa-Stad Adviesgroep B.V. is bij Kifid geregistreerd onder aansluitnummer 300.004169.

Een klacht moet in beginsel binnen één jaar nadat u de klacht voor het eerst aan ons heeft voorgelegd, of binnen drie maanden na ons schriftelijke definitieve standpunt, bij Kifid worden ingediend. Raadpleeg voor de exacte voorwaarden en mogelijke uitzonderingen altijd het actuele reglement van Kifid.

U kunt er ook voor kiezen uw geschil aan de bevoegde rechter voor te leggen.

Lidmaatschappen en registraties

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

- ✓ Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- ✓ Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- ✓ Kamer van Koophandel (KvK)
- ✓ Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH)
- ✓ Gecertificeerd Risk Management Consultant (GRMC®)
- ✓ Registeradviseur Verzuim- en Inkomensmanagement (RVI®)
- ✓ Adfiz
- ✓ HypotheekCompany

Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Aa-Stad Adviesgroep BV is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12007152. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0800 – 540 05 40.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening, en komen wij er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Aa-Stad Adviesgroep BV is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.004169. Kijk op www.kifid.nl voor meer informatie.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder dossiernummer 06041893.

Erkend Financieel Adviseur (EFA®)

Onze adviseurs, Jeroen Oude Avenhuis en Rob Arends, zijn als Erkend Financieel Adviseur (EFA®) ingeschreven bij de Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH) onder nummer 30599 en 2106. Een Erkend Financieel Adviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis en ervaring zijn aangetoond. Als Erkend Financieel Adviseur hebben wij de Beroepscode van EFA ondertekend. Kijk op www.mijnerkendfinancieeladviseur.nl voor meer informatie.

Gecertificeerd Risk Management Consultant (GRMC®)

Onze adviseur Jeroen Oomens is Gecertificeerd Risk Management Consultant (GRMC®). Deze postbachelorkwalificatie is gericht op integraal risicomanagement bij ondernemingen, waarbij naast verzekerbare risico's ook aandacht bestaat voor bedrijfsdoelstellingen, risicobewustzijn en de continuïteit van de onderneming. De opleiding wordt verzorgd door Habeo+ / Instituut Scire. Meer informatie vindt u op www.risicomanagementregister.nl.

Registeradviseur Verzuim- en Inkomensmanagement (RVI®)

Onze adviseur Jacqueliën Kroeze is Registeradviseur Verzuim- en Inkomensmanagement (RVI®) en staat ingeschreven in het RVI-register. Deze postbachelorkwalificatie is gericht op specialistische advisering over verzuim, arbeidsongeschiktheid, re-integratie, sociale zekerheid en de financiële risico's hiervan voor werkgevers en werknemers. Om de registratie te behouden, gelden eisen op het gebied van Permanente Educatie. Meer informatie vindt u op www.rviregister.nl.

Adfiz

Aa-Stad Adviesgroep B.V. is lid van Adfiz, de branchevereniging van onafhankelijk financieel adviseurs.

Als lid van Adfiz onderschrijven wij de Integriteitscode en de Code Onafhankelijk Advies van Adfiz. Deze codes stellen onder meer eisen aan integriteit, professionaliteit, het centraal stellen van het klantbelang en de adviesvrijheid van het aangesloten kantoor.

Het Adfiz-lidmaatschap betekent niet automatisch dat ieder advies voor iedere productgroep volgens de Wft als onafhankelijk advies kwalificeert. Of wij voor een bepaalde productgroep op onafhankelijke basis adviseren, hangt onder meer af van de diversiteit van de producten en aanbieders die wij kunnen vergelijken en onze eventuele relatie met die aanbieders.

In de toepasselijke Vergelijkingskaart en tijdens het adviestraject informeren wij u over de reikwijdte van onze vergelijking en of wij voor de betreffende productgroep op onafhankelijke basis adviseren. Meer informatie over Adfiz en de door haar gehanteerde gedragscodes vindt u op www.adfiz.nl.

HypotheekCompany

Aa-Stad Adviesgroep BV is lid van HypotheekCompany. HypotheekCompany is een landelijke samenwerking van onafhankelijke, deskundige adviseurs. Kijk op www.hypotheekcompany.nl voor meer informatie.

Aansprakelijkheid

Wij voeren onze werkzaamheden uit met de zorg die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam financieel adviseur en bemiddelaar mag worden verwacht.

Onze eventuele aansprakelijkheid wordt beoordeeld aan de hand van de wet, de met u gesloten overeenkomst en onze algemene voorwaarden. Geen bepaling in deze dienstenwijzer beperkt uw wettelijke rechten of sluit aansprakelijkheid uit voor zover een dergelijke beperking of uitsluiting wettelijk niet is toegestaan.

Aa-Stad Adviesgroep B.V. beschikt over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Algemene voorwaarden

Onze algemene voorwaarden zijn van toepassing wanneer wij dit met u overeenkomen. U ontvangt deze voorwaarden vóór of bij het aangaan van de opdracht, zodat u daarvan kennis kunt nemen voordat u akkoord gaat.

De voorwaarden zijn beschikbaar via onze website en worden op verzoek kosteloos op papier of op een andere duurzame gegevensdrager verstrekt.

Belastingen over onze vergoeding

Financiële diensten, verzekeringen en diensten van verzekeringstussenpersonen zijn voor de omzetbelasting veelal vrijgesteld van btw. Of een specifieke door ons verrichte dienst is vrijgesteld, hangt af van de aard, inhoud en feitelijke uitvoering van die dienst.

Wanneer onze werkzaamheden niet onder een btw-vrijstelling vallen, brengen wij het toepasselijke wettelijke btw-tarief in rekening. Wij informeren u hierover voordat u de opdracht aan ons verstrekt.

Bij vergoedingen die verband houden met een verzekering kan in plaats van of naast de btw-regels assurantiebelasting van toepassing zijn. Dit kan bijvoorbeeld gelden voor een rechtstreeks door de klant betaalde vergoeding die samenhangt met een verzekering waarover assurantiebelasting verschuldigd is.

In onze offerte, opdrachtbevestiging of factuur vermelden wij duidelijk:

- de vergoeding voor onze werkzaamheden;
- of het bedrag inclusief of exclusief btw is;
- welk btw-tarief eventueel van toepassing is;
- of over de vergoeding assurantiebelasting verschuldigd is; en
- het totale door u te betalen bedrag.

De fiscale behandeling wordt vastgesteld aan de hand van de feitelijke dienstverlening en de op dat moment geldende belastingregels.

Opdrachtbevestiging

Indien u gebruik maakt van onze dienstverlening, worden de gemaakte afspraken vastgelegd in een opdrachtbevestiging of cliëntenovereenkomst.

Nog vragen?

Heeft u vragen over onze dienstverlening of over de informatie in deze dienstenwijzer? Neem dan gerust contact met ons op. Wij geven u graag een nadere toelichting.

Op www.aa-stad.nl vindt u de meest actuele versie van onze dienstenwijzer, Vergelijkingskaarten en algemene voorwaarden.

Bijlage 1

Bandbreedtes van de tarieven

Onze dienstverlening kan worden betaald door:

- een vast bedrag dat u rechtstreeks aan ons betaalt;
- een vergoeding op basis van het aantal gewerkte uren;
- provisie die wij, voor zover wettelijk toegestaan, van de aanbieder ontvangen; of
- een combinatie van deze beloningsvormen.

Vooraf leggen wij schriftelijk vast welke werkzaamheden wij verrichten, welke beloningsvorm van toepassing is en welke vergoeding u betaalt.

Uurtarieven

Onze uurtarieven zijn:

- senior financieel adviseur: € 175 per uur;
- financieel adviseur: € 125 per uur;
- administratief medewerker: € 75 per uur.

Wanneer wij op basis van een uurtarief werken, spreken wij vooraf af hoeveel uren wij naar verwachting nodig hebben. Wij brengen uitsluitend de werkelijk bestede tijd in rekening. Dreigen wij de afgesproken urenindicatie wezenlijk te overschrijden, dan informeren wij u voordat wij de aanvullende werkzaamheden uitvoeren.

Vast tarief

Bij een vast tarief spreken wij vooraf een vast bedrag met u af voor de omschreven werkzaamheden. Het bedrag is niet afhankelijk van het werkelijk bestede aantal uren, tenzij wij schriftelijk iets anders met u afspreken.

Provisie van de aanbieder

Voor schadeverzekeringen en consumptief krediet kunnen wij, voor zover wettelijk toegestaan, provisie van de aanbieder ontvangen. Bij particuliere schadeverzekeringen informeren wij u overeenkomstig de wettelijke regels actief over het exacte provisiebedrag of, wanneer dit nog niet bekend is, over een zo nauwkeurig mogelijke indicatie.

Combinatie

Een combinatie van beloningsvormen is alleen mogelijk voor zover dit wettelijk is toegestaan. Wij informeren u vooraf wanneer een combinatie wordt toegepast en leggen de afspraken schriftelijk vast.

Wanneer u onze dienstverlening rechtstreeks betaalt, leggen wij vóór aanvang van de werkzaamheden schriftelijk vast welke werkzaamheden wij verrichten, welke vergoeding u daarvoor betaalt en of sprake is van een vast tarief, een uurtarief of een combinatie daarvan.

Voordat wij met onze werkzaamheden beginnen, leggen wij schriftelijk vast welke werkzaamheden wij uitvoeren en welke vergoeding u betaalt. Wanneer tijdens de opdracht aanvullende werkzaamheden nodig blijken, informeren wij u vooraf over de gevolgen voor de kosten. Wij voeren deze aanvullende werkzaamheden pas uit nadat wij daarover afspraken met u hebben gemaakt.

Tarievenoverzicht

Het onderstaande tarievenoverzicht geeft een indicatie van de tijd en kosten van een aantal veelvoorkomende diensten. De werkelijk benodigde werkzaamheden kunnen per klant verschillen.

Voordat wij met onze werkzaamheden beginnen, ontvangt u een persoonlijke offerte of opdrachtbevestiging. Daarin staat welke werkzaamheden wij uitvoeren en welk bedrag u betaalt. Bij een vast tarief is het aantal vermelde uren uitsluitend een indicatie. Bij dienstverlening op basis van een uurtarief brengen wij de werkelijk bestede tijd in rekening.

Dienst	Reikwijdte aanbieders	Indicatie aantal uren Min. / Max.	Inkomsten fee € x uur
Vermogensopbouw			
Beleggings- en levensverzekering	3-7	4-6	€ 475 - € 750
Beleggingsrekening en Bankspaarproduct	3-5	3-4	€ 375 - € 500
Risico			
Risicoverzekering	3-10	2-4	€ 275 - € 500
Uitvaartverzekering	2-5	1-2	€ 75 - € 250
Arbeidsongeschiktheidsverzekering (DGA/zelfstandige)	3-7	4-6	€ 450 - € 750
Woonlasten - AOV	2-5	3-5	€ 375 - € 625
Hypotheek			
Aankoop woning of herfinanciering hypotheek	5-35	20-28	€ 2.500 - € 3.500
2e hypotheek of verhoging	5-35	20-26	€ 2.825 - € 3.500
Afwikkeling echtscheiding: Ontslag hoofdelijk schuldenaar		20-28	€ 2.950 - € 3.500
Omzetten en/of nieuwe (verpande) polis		2	€ 250
Aanvraag losse bankgarantie		2	€ 250