

DIENSTVERLENINGSDOCUMENT ANCORA ADVIESGROEP V.O.F.

Ancora Adviesgroep V.O.F.

Baron S. de L. Wyborghstraat 1

2225 TD KATWIJK

Tevens opererend onder de handelsnamen

Ancora Verzekeringen, Ancora Financiële Diensten, Ancora Internet Verzekeringen, Kooyman Autoverzekeringen, Autocentrum Verzekeringen en Ancora Adviesgroep.

KvK nr. : 28023387

BTW nr.: NL007229756B01

Website : www.ancora.nl

E-mail : mailbox@ancora.nl

Telefoon : (071) 4016545

Fax : (071) 4016550

Ancora Adviesgroep hecht aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Conform de Wet op het Financieel Toezicht bieden wij u voorafgaand aan het sluiten/kopen van een financieel product, naast informatie over dit product, ook een beschrijving van onze dienstverlening en de daarbij behorende kosten. Deze informatie treft u hierna aan.

Belangrijk

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen van ons kantoor of om een bepaald financieel product met een financiële instelling (verzekeraar of bank) te sluiten.

Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken omtrent onze dienstverlening en/of onze beloning, leggen wij dit via een aparte overeenkomst met u schriftelijk vast.

Toezichthouder AFM

De AFM houdt krachtens de wet, toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12006936. Het register van financiële adviseurs kunt u raadplegen op www.afm.nl.

Onze dienstverlening

Ancora Adviesgroep is o.a. actief op het gebied van adviseren over en bemiddelen in verzekeringen, hypotheek, bankspaarproducten, pensioenen en andere financiële diensten.

Wij adviseren en bemiddelen, dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.

Vervolgens kunnen wij ook voor u bemiddelen bij een financiële aanbieder. Dit houdt in dat wij u begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op. U kunt dan via onze bemiddeling dit financiële product kopen.

Wij bemiddelen en adviseren zowel in eenvoudige als meer ingewikkelde producten (de zogenaamde complexe producten). Eenvoudige producten zijn bijvoorbeeld de inboedel- en opstalverzekering.

Indien u ons om advies vraagt over een complex product (zoals levensverzekeringen, hypothecaire kredieten en beleggingsrekeningen), dan gaan wij eerst uw klantprofiel opstellen. Dit is wettelijk verplicht en houdt in dat wij u vragen gaan stellen over uw (toekomstige) financiële positie. Daarnaast brengen wij uw kennis, ervaring en uw doelstellingen op financieel gebied in kaart en stellen uw risicobereidheid vast.

Op basis van dit klantprofiel geven wij u dan een passend advies over de financiële producten die u naar onze mening nodig heeft en die op de markt door financiële instellingen (verzekeraars of banken) worden aangeboden. Heeft u een keuze gemaakt dan kunnen wij contact leggen met de desbetreffende aanbieder(s) en de financiële overeenkomst(en) tot stand brengen.

Indien u dat wenst kunnen wij, nadat de overeenkomst is afgesloten, u blijven ondersteunen. U kunt met al uw vragen over deze overeenkomsten bij ons terecht. Maar ook zullen wij periodiek controleren of de hypotheek en/of overige financiële producten blijft passen bij uw situatie. Deze situatie kan immers in de loop der tijden anders worden dan wij thans kunnen voorzien. Voordat wij onze

DIENSTVERLENINGSDOCUMENT ANCORA ADVIESGROEP V.O.F.

werkzaamheden aanvangen zijn wij met u een schriftelijke opdrachtbevestiging overeen gekomen. Hierin staat beschreven welke opdracht wij voor u uitvoeren, welke werkzaamheden wij verrichten en welke kosten hier tegenover staan dan wel hoe beloning en betaling voor onze diensten zal plaats vinden.

Wij vragen ook iets van u

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Wij aanvaarden geen enkele aansprakelijkheid in onze advisering, bemiddeling en zorgplicht indien u ons niet, niet juist of onvolledig informeert. In de relatie die wij met u hebben, vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als 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 zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had.

Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden.

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 zo nodig 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

Inlogcode digitaal ordner

U kunt via een inlogcode op onze website toegang krijgen tot uw eigen digitale ordner. De toegangscode kunt u zonder kosten opvragen via www.ancora.nl en dan te klikken op 'digitale ordner'.

Met deze toegangscode heeft u inzage in al uw polissen die via de bemiddeling van Ancora Adviesgroep lopen.

Onze relatie met aanbieders:

Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders (banken en verzekeraars) van financiële producten. Wij behoren tot de groep van ongebonden en onpartijdige bemiddelaars. Wij baseren ons advies op een analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare, vergelijkbare financiële producten.

DIENSTVERLENINGSDOCUMENT ANCORA ADVIESGROEP V.O.F.

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeraar, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

Beloning

De wetgever verplicht ons de beloning die wij ontvangen voor financiële producten waarmee u vermogen opbouwt, of voor hypotheek, aan u te melden. Via dit dienstverleningsdocument informeren wij u voor dergelijke producten over de bandbreedte waarbinnen de minimale en maximale hoogte van de beloning valt. In de bijlage hebben wij deze bandbreedtes nader gespecificeerd. De daadwerkelijke hoogte van de beloning is afhankelijk van het financiële product dat u afsluit en/of het aantal uren diensten die wij hebben verleend.

Beloning op basis van provisie

Onze beloning is onderdeel van de premie die u betaalt. Indien er geen extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.

Beloning op basis van declaratie (fee)

In plaats van provisie, spreken wij met u een tarief (fee) af voor onze dienstverlening op basis van een declaratie. Dit kan op basis van het aantal uren of via een standaardtarief. Daarnaast betaalt u voor het product zelf een premie, rente of inleg. (Voor een indicatie van onze tarieven, zie bijlage.) Voordat wij aan een opdracht beginnen, geven we u een indicatie van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn en stellen u hiervan op de hoogte. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.

Beloning op basis van declaratie én provisie

Wij kunnen er ook voor kiezen dat onze beloning bestaat uit een combinatie van provisie en declaratie, al dan niet met onderlinge verrekening.

Persoonsgegevens

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. De verwerking van persoonsgegevens heeft ons kantoor aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).

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.

Daarna eventueel naar het Klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon : (0900) 355 22 48 (10ct/min)

E-mail : info@kifid.nl

Internet : www.kifid.nl

Ons aansluitnummer bij de KiFiD is 18000063

Wij doen meer voor u

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

DIENSTVERLENINGSDOCUMENT ANCORA ADVIESGROEP V.O.F.

BIJLAGE 1

Bandbreedtes van de tarieven

Onze dienstverlening bestaat uit advies en bemiddeling. Met behulp van dit document geven wij u inzicht in de kosten van onze dienstverlening met betrekking tot vermogensopbouwende producten en hypotheek. Ons kantoor werkt met de volgende tarieven, waarmee u de kosten van onze dienstverlening betaalt:

- Uurtarief
- Standaardtarief
- Productgerelateerd tarief (provisie)

Onderstaand worden de verschillende tarieven uiteen gezet.

Uurtarief (fee)

Onze uurtarieven variëren van € 80 per uur voor een administratief medewerker tot € 150 per uur voor een senior specialist/financieel adviseur.

Voorafgaand aan het adviestraject geven wij u een indicatie van het aantal benodigde uren en het uurtarief af dat wij in rekening zullen brengen voor onze dienstverlening.

Standaardtarief

U betaalt voor onze dienstverlening vaste bedragen. Afhankelijk van de aard van de opdracht en de tijdbesteding zullen deze bedragen variëren van € 1.000 tot € 5.000 per opdracht.

Indien uw opdracht dermate complex is waardoor deze niet binnen deze bandbreedte valt, zullen wij u vooraf daarover informeren.

Productgerelateerd tarief

U betaalt ons kantoor een vergoeding voor het advies en de bemiddeling, via de premie (bij een verzekering) of via de afsluitprovisie en/of de maandlasten (bij een hypothecair krediet). Ons kantoor ontvangt van de bank of verzekeraar een deel van de premie als productgerelateerd tarief.

Zodra duidelijk is welk product u via ons kantoor gaat afsluiten, dus voordat u de offerte definitief ondertekent, kunnen en zullen wij u het exacte, nominale bedrag aan vergoeding die wij voor het advies en de bemiddeling ontvangen aan u bekend maken.

Om u nu al inzicht te geven in de kosten die u mogelijk gaat maken voor onze dienstverlening, treft u hierna een overzicht aan van wat wij minimaal en maximaal per productsoort aan beloning ontvangen. Onze uiteindelijke, exacte vergoeding is afhankelijk van het type product, het premiebedrag of de koopsom en de looptijd van het product. Indien dit bedrag niet valt binnen de door ons opgegeven bandbreedte, dan zullen wij u hier vooraf tijdig op wijzen en de afwijking toelichten.

Indien de overeenkomst tijdens de eerste vijf jaar na de totstandkoming wordt beëindigd, moeten wij een evenredig deel van dit bedrag terugbetalen aan de verzekeraar/geldverstrekker. Terugbetaling van dit bedrag is niet verplicht in geval van overlijden. Dit zgn. terugboekrisico wordt aan u doorberekend als wij op basis van afsluitprovisie bemiddelen.

Bandbreedte vergoeding aan ons kantoor op basis van provisie:

Geldlening hypotheek:

0,75 – 2% over de hoofdsom, afhankelijk van de vermogensopbouw c.q. de aflossing.

Levensverzekeringen / beleggingsverzekeringen / lijfrente:

2,5 – 4,25% over de premie x duur van de overeenkomst van de levensverzekering met vermogensopbouw.

Spaarrekeningen / beleggingsrekeningen / bankspaarproducten:

0,2 – 0,4% doorlopende provisie over het opgebouwde vermogen.