

Correspondentieadres
Postbus 1043
8300 BA Emmeloord

Bezoekadres
Werktuigenweg 9
8304 AZ Emmeloord

T 0527 – 699 435
F 0527 – 614 752
E info@ain-assurantie.nl
I www.ain-assurantie.nl

Rabobank 15.25.53.134
KVK 32162452
AFM 12020088
KIFID 30001390

Dienstverleningsdocument

Dienstverleningsdocument AIN Financiële Diensten

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag willen wij u laten zien wat de werkwijze van AIN Financiële Diensten is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In dit dienstverleningsdocument geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op generlei wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst met betrekking tot een financieel product te sluiten.

Wie zijn wij?

Naam en adresgegevens

AIN Financiële Diensten
Werktuigenweg 9
8304 AZ EMMELOORD

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten.

U kunt ons langs tal van wegen bereiken:

Op kantoor

Bezoekadres:
Werktuigenweg 9
8304 AZ EMMELOORD

Postadres:
Postbus 1043
8300 BA EMMELOORD

Per telefoon

Tijdens kantooortijden 0527 – 699 435
Buiten kantooortijden 06 – 5238 4519 (24-uurs voor noodgevallen)

Per telefax

Faxnummer 0527 – 614 752

Per email

E-mailadres info@ain-assurantie.nl

Openingstijden

Maandag t/m Vrijdag 8:30 – 17:00 uur

Communicatie

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek.

Wij horen graag uw voorkeuren.

Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga naar www.ain-assurantie.nl

Lidmaatschappen en registraties

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

- SEH
- KiFiD
- KvK
- College Bescherming Persoonsgegevens
- *Autoriteit Financiële Markten (AFM)*

De AFM (www.afm.nl) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12020088. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min.).

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).

Ons registratienummer is .

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 32162452.

Garantie 1: verantwoorde financiële lasten

Een financieel adviseur zal eerst uw persoonlijke situatie en uw wensen in kaart brengen en dan op zoek gaan naar alternatieve oplossingen waaruit een keuze gemaakt wordt. Uw financiële mogelijkheden, uw toekomstverwachtingen maar ook de mogelijkheden worden in een persoonlijk profiel vastgelegd. Als u nog maar weinig kennis van zaken heeft, zal de adviseur u eerst informeren over de verschillende productvormen en hun voor- en nadelen. Of het nu gaat om een hypotheek, een verzekering of een krediet er zal steeds een afweging moeten worden gemaakt met als uitgangspunt 'verantwoorde lasten' voor de toekomst.

De adviseur hanteert daarbij richtlijnen van het NIBUD (Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting) en van de Nationale Hypotheekgarantie.

Garantie 2: Vrije keuze van aanbieders en producten

Onze financieel adviseurs zijn ongebonden. Zij moeten voor vele aanbieders- geldverstrekkers en verzekeraars- kunnen bemiddelen. Zij kiezen de aanbieder die voor u de beste oplossing biedt. Om u goed te kunnen adviseren, moet de tussenpersoon de markt goed kennen en voldoende gedocumenteerd zijn over de vele aanbieders en productvarianten. Deskundigheid van de adviseur is hiervoor een belangrijk uitgangspunt. Onze financieel adviseurs beschikken over de vereiste diploma's voor vakkennis en zijn verplicht om hun vakkennis bij te houden.

Garantie 3: regelmatig toekomstige 'update'

De meeste financiële producten kennen een lange looptijd. Een levensverzekering of een hypotheek moet jaren mee. Gedurende de looptijd kunnen er veranderingen naar voren komen in uw persoonlijke omstandigheden. Huwelijk, echtscheiding, het krijgen van kinderen en wisseling van werk kunnen allemaal van invloed zijn. Ook in het aanbod van financiële producten kunnen veranderingen optreden. Nieuwe producten, tariefwijzigingen, renteaanpassingen kunnen voor u van belang zijn. De financieel adviseur is verplicht om gedurende de looptijd nazorg te plegen. Samen met uw adviseur maakt u daarover afspraken. Zo heeft u de garantie dat u te allen tijde het beste product krijgt dat bij u past.

Onze dienstverlening

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren over en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft of kunt krijgen en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden. Bemiddeling houdt in dat wij u onder meer begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op.

Dienstverlening

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen.

Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheekleningen.

Consumptief krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in kredieten.

Betalen en sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in betaal- en spaarproducten.

Banksparen

Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van een oudedagsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

Beleggen

Wij zijn 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.

Werkwijze

Stap 1 Inventariseren

Indien u ons om advies vraagt over een complex product, dan gaan wij eerst samen met u uitgebreid uw persoonlijke situatie in kaart brengen en 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. Samen met u maken wij een overzicht van de financiële risico's waar u mee te maken heeft. Daarbij bespreken wij uw wensen ten aanzien van bijvoorbeeld de hypotheek, levensverzekering, andere financiële producten. Maar ook gaan wij in dit gedeelte van het adviesgesprek na waar uw prioriteiten liggen indien bepaalde keuzen rondom financiële producten moeten worden gemaakt.

Stap 2 Analyseren

Nadat wij ons een goed beeld hebben gevormd van uw wensen en situatie, nu en in de toekomst, gaan wij deze gegevens analyseren. Op het overzicht van uw financiële risico's vermelden wij of u het risico wilt lopen en zo ja, of u het risico wel kan lopen. Indien duidelijk is dat u maatregelen moet treffen ten aanzien van uw financiële risico's, dan maken wij aan de hand van alle geïnventariseerde gegevens een eerste selectie van bijvoorbeeld mogelijke vormen van hypothecaire geldleningen, levensverzekeringen en andere financiële producten die passen bij uw situatie. In deze fase lichten wij de verschillende mogelijkheden toe en geven aan wat naar ons oordeel de voor- en nadelen van de mogelijkheden zijn.

Stap 3 Adviseren

Op basis van de inventarisatie en analyse komen wij uiteindelijk tot een concreet passend advies over de (vorm van) financiële producten die u naar onze mening, in verband met de financiële risico's, nodig heeft en die passen bij uw wensen en mogelijkheden. Tevens geven wij aan door welke financiële instelling (bank of verzekeraar) het product wordt aangeboden en tegen welke condities.

Stap 4 Bemiddelen

Indien u dat wenst kunnen wij namens u alle contacten met de financiële instelling verzorgen en de financiële overeenkomst(en) tot stand brengen. Dit met het doel dat de door ons geadviseerde constructie op correcte wijze ook door de bank of verzekeringsmaatschappij wordt uitgevoerd.

Stap 5 Nazorg

Tijdens de looptijd van de financiële overeenkomst(en) houden wij u op de hoogte van wezenlijke wijzigingen in de door u afgesloten producten. Indien u dat wenst kunnen wij, nadat de overeenkomst is afgesloten, u blijven ondersteunen middels een serviceabonnement. U kunt met al uw vragen over uw hypotheek en andere (gesloten) financiële producten bij ons terecht. Maar ook zullen wij periodiek controleren of de financiële producten blijven passen bij uw situatie. Deze situatie kan immers in de loop der tijden anders worden dan wij thans kunnen voorzien. Wij verzorgen 2 keer per jaar een nieuwsbrief met hierin omschreven wijzigingen in producten en marktomstandigheden die financiële impact voor u kunnen hebben.

Onze relatie met aanbieders:

Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten.

Wij behoren geheel toe aan de categorie ongebonden bemiddelaars. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid (m.a.w. zonder contractuele verplichting) de producten van selectief aantal verzekeraars/hypotheekverstrekkers kunnen adviseren.

Wij geven op uw verzoek graag aan met welke verzekeraars/hypotheekverstrekkers wij samenwerken.

Ons kantoor is onafhankelijk. Dat wil zeggen dat er geen financiële instellingen zijn, zoals banken of verzekeringsmaatschappijen, die geheel of gedeeltelijk eigenaar zijn van ons kantoor. Voor u is dit belangrijk. Deze onafhankelijkheid maakt het namelijk mogelijk u objectief te adviseren.

Hoe zit het met onze beloning?

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kunnen op verschillende wijzen worden voldaan.

Vergoedingen

Vergoeding via vaste tarieven icm een serviceabonnement

AIN Financiële Diensten werkt met de volgende verschillende serviceabonnementen, de tarieven vindt u in de bijlagen:

- Serviceabonnement schadeverzekeringen
- Serviceabonnement onderhoud hypotheek
- Serviceabonnement belastingsservice

Vergoeding op basis van provisie

Wij ontvangen van (de) financiële instelling(en) waar uw financieel product is afgesloten een provisie die onderdeel vormt van de prijs van het product. Bij levensverzekeringen is dat de premie, bij hypotheek zijn dat de (maand)lasten. Als u de premie of de (maand)lasten hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

De hoogte van de vergoeding die wij van de financiële instelling uiteindelijk ontvangen is een vast percentage van het verzekerd bedrag, het uitstaande kapitaal of het geleende hypotheekbedrag en verschilt over het algemeen per product en per financiële instelling. Ook de looptijd van het product, alsmede het feit of u premie gedurende de looptijd van het product betaalt of in eens bij het afsluiten (koopsom) heeft invloed op de hoogte van onze vergoeding die wij van de financiële instelling ontvangen.

De bandbreedtes van de hoogte van de vergoeding die wij ontvangen van de financiële instelling vindt u in de bijlage.

Serviceabbonement schadeverzekeringen € 17,50 p/m

De abonnee sluit een of meer financiële schadeproducten, waar mogelijk tegen kostprijs;

Het serviceabbonement schadeverzekeringen basis geeft de abonnee recht op:

- Inventarisatie schadeverzekeringen
- Transparant, duidelijk en scherp verzekeringsvoorstel
- Inrichten polismap (fysiek/digitaal)
- Proactieve controle en onderhoud schadeverzekeringen
- 2 keer per jaar digitale nieuwsbrief
- Onbeperkt telefonisch contact
- 24/7 noodtelefoon
- Jaarlijkse evaluatie

Serviceabbonement onderhoud hypotheek € 12,50 p/m

De abonnee wenst een serviceabbonement aan te gaan dat betrekking heeft op toekomstige dienstverlening op het gebied van hypotheek, en het inzichtelijk maken en houden van uw persoonlijke situatie op het gebied van hypotheek, pensioenen, arbeidsongeschiktheid en vermogenspositie;

Het serviceabbonement onderhoud hypotheek geeft de abonnee recht op:

- Inventarisatie persoonlijke situatie
- Transparant, duidelijk en scherp Financieel Totaal Plan
- Hypotheek analyse
- Langleven analyse
- Kortleven analyse
- Arbeidsongeschiktheid analyse
- Werkeloosheid analyse
- Inrichten hypotheek adviesmap
- Proactieve controle en onderhoud hypotheek en gekoppelde verzekeringen
- 2 keer per jaar digitale nieuwsbrief
- Onbeperkt telefonisch contact
- 24/7 noodtelefoon
- Jaarlijkse evaluatie

Serviceabbonement belastingsservice € 12,50 p/m

Het serviceabbonement belastingsservice basis geeft de abonnee recht op:

- Jaarlijkse belastingaangifte
- Aangifte voorlopige teruggave

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. 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.

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: 0900-3552248 (10 ct/min.)

E-mail: info@kifid.nl

Internet: www.kifid.nl

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.

AIN Financiële Diensten
Werktuigenweg 9
8304 AZ EMMELOORD

Bijlagen

Vaste tarieven

| Onderdelen: | Vast eenmalig tarief |
|---------------------|----------------------|
| Nieuwe hypotheek | € 2.000,-- |
| Vervolg hypotheek | € 750,-- |
| Consumptief krediet | € 1.650,-- |
| Pensioenplan | € 200,-- |
| Overlijdensrisico | € 250,-- |
| Woonlasten | € 250,-- |
| Uitvaart | € 150,-- |

Urenverantwoording

Om u een idee te geven van het gemiddeld aantal uren dat wij aan bovengenoemde werkzaamheden besteden, volgt hieronder een indicatie. De aan u te besteden tijd kan dus meer en minder zijn dan deze indicatie.

| Onderdelen: | Aantal uren |
|---------------------|-------------|
| Nieuwe hypotheek | 25 |
| Vervolg hypotheek | 10 |
| Consumptief krediet | 20 |
| Pensioenplan | 5 |
| Overlijdensrisico | 2,5 |
| Woonlasten | 2,5 |
| uitvaart | 1,5 |

Bandbreedtes provisie-inkomsten

Voorbeeld: hypotheek van € 150.000,-

| Soort hypotheek | Eenmalige provisie-inkomsten ¹ | Doorlopende provisie-inkomsten (jaarlijks) ² |
|--|---|---|
| Volledig aflossingsvrij e/o Annuïteiten e/o Lineair (niet complex) | €900 - €1.800 | € 0 |
| Aflossingsvrij e/o Annuïteiten e/o Lineair in combinatie (complex) | € 900 - €1.500 | € 0 - € 137 |
| Spaarhypotheek | €1.050 - €3.200 | € 0 - € 137 |
| Belegging- of Levenhypotheek | €900 - €3.200 | € 0 - € 137 |
| Bankspaarhypotheek | €900 - €3.200 | € 0 - € 137 |

Voorbeeld: hypotheek van € 400.000,-

| Soort hypotheek | Eenmalige provisie-inkomsten ¹ | Doorlopende provisie-inkomsten (jaarlijks) ² |
|--|---|---|
| Volledig aflossingsvrij e/o Annuïteiten e/o Lineair (niet complex) | €2.100 - €4.200 | € 0 |
| Aflossingsvrij e/o Annuïteiten e/o Lineair in combinatie (complex) | €2.100 - €3.500 | € 0 - € 300 |
| Spaarhypotheek | €2.450 - €7.000 | € 0 - € 300 |
| Belegging- of Levenhypotheek | €2.100 - €7.000 | € 0 - € 300 |
| Bankspaarhypotheek | €2.100 - €7.000 | € 0 - € 300 |

Provisie-inkomsten over overige producten

| Soort product | Eenmalige provisie-inkomsten ³ | Doorlopende provisie-inkomsten (jaarlijks) ⁴ |
|---------------------------------------|---|---|
| Overlijdensrisicoverzekering | € 0 - € 2.000 | € 0 - € 400 |
| Losse kapitaal- pensioenverzekeringen | € 0 - € 6.000 | € 0 - € 400 |
| Woonlastenverzekeringen | € 0 - € 3.000 | € 0 - € 200 |
| Uitvaartverzekeringen | € 0 - € 1.000 | € 0 - € 150 |

¹ Eenmalige provisie-inkomsten zijn de bedragen zoals die algemeen in de markt gebruikelijk zijn.

² Doorlopende provisie-inkomsten zijn de bedragen zoals die algemeen in de markt gebruikelijk zijn.

³ Eenmalige provisie-inkomsten zijn de bedragen zoals die algemeen in de markt gebruikelijk zijn.

⁴ Doorlopende provisie-inkomsten zijn de bedragen zoals die algemeen in de markt gebruikelijk zijn.