

# Dienstenwijzer en AVG

## Informatie over onze dienstverlening

Op grond van de Wet op het financieel toezicht zijn wij verplicht u, voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst, onderstaande informatie te verstrekken.

**Naam en adres** – Ace Finance VOF, verder te noemen: Ace Finance. KVK nummer 82119643, Dorpsstraat 843e, 1566 EH. Wij zijn een aangesloten instelling conform de regelgeving van de AFM van Ori Hoogland Holding BV, KVK nummer 76103447, de centrale organisatie.

**Nummer AFM vergunning:** 12047911

**Aard van dienstverlening:** Ons kantoor heeft de vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

• Hypothecair krediet	• Consumptief krediet	• Risicoverzekeringen
• Inkomensverzekeringen	• Schadeverzekeringen	• Vermogensproducten
• Betaalrekeningen	• Lijfrenteproducten	

Het beleid van onze onderneming is gericht op de lange termijn relatie en de belangen van onze klanten. Om dit te realiseren is het van belang dat wij beschikken over goed gekwalificeerde en betrokken adviseurs en medewerkers.

## Klachten

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct schriftelijk of per email te laten weten. Wij zullen onze uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te behandelen.

Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot het KiFiD, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. T 070 – 333 8 960. Ons registratienummer is 300.017922

## Adviesvrij

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben u te adviseren bij het te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of hypotheekverstrekkers.

## Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal, noch heeft Ace Finance stemrecht of een aandeel in enige andere financiële instelling.

## Algemene Voorwaarden

Op onze site [www.acefinance.nl](http://www.acefinance.nl) staan de algemene voorwaarden van Ace Finance. Ook zullen deze voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst aan u worden verstrekt.

## Inleiding

Ons kantoor kan u van financieel advies voorzien. Hierbij zijn wij met name, maar niet uitsluitend, gericht op de hierboven genoemde productcategorieën. Onze dienstverlening kan bestaan uit enkel advies. Maar ook kunnen wij u ondersteunen in de contacten met de financiële instelling bij wie u de geldlening aanvraagt. In dit document informeren wij u over de wijze waarop wij in het algemeen onze werkzaamheden uitvoeren. Uiteraard kan deze werkwijze worden aangepast indien u specifieke wensen heeft.

## Onze dienstverlening samengevat in vijf stappen

U heeft een grote keuze uit financiële oplossingen. Elke oplossing heeft bepaalde voor- en nadelen. Voor u is het zeer belangrijk dat u die vorm kiest die nu, maar ook in de toekomst, past bij uw specifieke situatie. Het is belangrijk dat u beseft dat het vaak om een aanzienlijk deel van uw besteedbaar inkomen gaat, maar ook dat het hier gaat om een overeenkomst die soms voor tientallen jaren wordt aangegaan. Onze taak is het om u te helpen die vorm te kiezen die goed aansluit bij uw individuele situatie. Om u goed te kunnen adviseren, volgen wij standaard een procedure die bestaat uit vijf stappen:

### Stap 1, inventariseren

Wij beginnen ons advies met uitgebreid uw persoonlijke situatie in kaart te brengen. Daarbij bespreken wij ook uw wensen ten aanzien van uw financiële situatie en de mate waarin u bereid bent risico te lopen. In deze fase is het ook belangrijk waar uw prioriteiten liggen. Verder spreken wij het verdienmodel met u door. Hierbij heeft u de keuze uit urendeclaratie (tabel 1) of betaling per handeling (tabel 2). De genoemde handelingen tarieven zijn vanaf en tot. Echter kan er in voorkomende gevallen van worden afgeweken. De te betalen vergoeding wordt altijd vooraf met u afgestemd.

### 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. Aan de hand van deze gegevens maken wij een eerste selectie van mogelijke vormen van hypothecaire geldleningen, (verzekerings)polissen, kredieten etc. 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, advies

Op basis van de inventarisatie en analyse komen wij uiteindelijk tot een concreet advies. In dit advies geven wij exact aan welke oplossing(en) naar ons oordeel goed pas(t)(en) bij uw wensen en mogelijkheden.

### Stap 4, bemiddeling

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

### Stap 5, nazorg

Indien u dat wenst kunnen wij, nadat de hypothecaire geldlening, (verzekerings)polis of krediet is afgesloten, u blijven ondersteunen. U kunt met al uw vragen over de hypotheek, (verzekerings)polissen, kredieten en overige financiële zaken bij ons terecht. Maar ook zullen wij u periodiek vragen over er nog vragen of belangrijke wijzigingen zijn. De situatie kan immers in de loop der tijd anders worden dan wij thans kunnen voorzien. U heeft altijd recht op de nazorg die op ons rust conform onze zorgplicht. Hier bent u geen verdere vergoeding voor verschuldigd. Mochten er zaken aangepast moeten worden, die buiten de wettelijke zorgplicht vallen, zullen wij vooraf afspraken met elkaar maken over de vergoeding die u hiervoor aan Ace Finance verschuldigd bent.

## Tijdbesteding

Om u goed te kunnen adviseren, moeten wij de nodige tijd investeren. De exacte hoeveelheid tijd hangt sterk af van uw persoonlijke situatie maar ook van de hypotheekvorm die u uiteindelijk kiest. Vaak is de benodigde tijd een stuk meer dan u in eerste instantie zou verwachten. Dit komt o.a. doordat wij een heleboel verschillende oplossingen van een heleboel

verschillende banken en andere instellingen met elkaar vergelijken. Hieronder ziet u een tabel. In deze tabel hebben wij per product aangegeven wat de gemiddelde tijdbesteding is.

Hypotheekvorm	Tijdsbesteding	Verzekeringsopties	Tijdsbesteding
Aflossingsvrij	20 tot 25 uur	Schadeverzekeringen	5 tot 7 uur
Annuiteit/lineair	20 tot 25 uur	AO/WW verzekering	5 tot 7 uur
Beleggings-/bankspaar	25 tot 30 uur	Uitvaartpolis	5 tot 7 uur

\* Uit onafhankelijk onderzoek van Bureau DFO blijkt dat de gemiddelde tijdbesteding aan een hypotheekdossier zelfs hoger ligt dan de door ons gehanteerde tijdsbesteding voor het 5 stappen-traject en administratieve werkzaamheden

### Beloning

Indien naar aanleiding van onze dienstverlening een overeenkomst tot stand komt tussen u en enige financiële instelling, ontvangen wij van de betreffende financiële instelling **geen vergoeding**, uitgezonderd de zogenaamde niet-complexe producten (spaarrekeningen bijv.). Ook van schadeverzekeringen krijgen wij in sommige gevallen een doorlopende provisie. Voor onze dienstverlening brengen wij daarom aan u een honorarium in rekening, afhankelijk van de complexiteit van het dossier c.q. advies zal deze rekening bepaald worden. Daarnaast kan het zijn dat er sprake is van externe kosten, zoals bijv. kosten van een eventueel benodigd taxatierapport of kosten die de bank of verzekeraar in rekening brengt. Voor het door u aan Ace Finance verschuldigde honorarium ontvangt u een factuur. **Het eerste oriënterende gesprek is altijd gratis.**

Tabel 1 – uurtarief		Tabel 2 – Vergoeding per verrichting*			
Soort werkzaamheden	Tarief p/uur*	Soort werkzaamheden	Tarief per handeling**	Soort werkzaamheden	Tarief per handeling**
Administratief	60,-	Nieuwe hypotheek	2.750,- / 4.500,-	Uitvaartverzekering	195,- / 750,-
Adviseur	150,-	Omzetten hypotheek	1.500,- / 3.500,-	Schadeverzekering	750,- / 1.500,-
Senior adviseur	200,-	Lijfrente rek/verz	750,- / 1.500,-	Schadeafwikkeling	50,-
		AO/WW verzekering	295,- / 750,-	Mutaties	50,-
		Overlijdensverzekering	450,- / 750,-		

\* Tarief excl. btw. Meestal zijn onze vergoedingen niet met BTW belast.

\*\* Indicatief vanaf en tot bedrag. In voorkomende gevallen kan er van deze tarieven worden afgeweken. De te betalen vergoeding wordt vooraf met u afgestemd

### Vergoeding adviseur

Ons beloningsbeleid is zodanig ingericht dat het bijdraagt aan het bevorderen, aantrekken en behouden van de juiste medewerkers. Wij zorgen ervoor dat onze medewerkers niet dusdanig worden geprikkeld door de beloning tot het onzorgvuldig behandelen van klanten. Daarom ontvangen onze medewerkers voornamelijk een vast salaris. Afhankelijk van de bedrijfsresultaten en het functioneren van de medewerker bestaat de mogelijkheid om een 13e maand uit te keren. Op dit moment zijn er, naast de eigenaren, geen medewerkers die een variabele beloning ontvangen. De overige bepaling van artikel 1:120 Wft, tweede lid is op onze onderneming niet van toepassing.

### Nazorg

Indien u ervoor kiest een vergoeding per verrichting te betalen, dan heeft u voor de gehele verrichting betaald. Het is echter vaak zo dat u ook in de toekomst geadviseerd wil worden over uw situatie en uw producten. Hiervoor geldt dan in de basis het uurtarief. Als alternatief, kunnen wij u ook een periodieke betaling/abonnement aanbieden.

### AVG - Uw persoonsgegevens (Privacy Paragraaf)

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

#### Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

#### Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering. Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid. Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken. Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren. Naast deze partijen, werken wij nauw samen met een drietal inkooporganisaties. Wij brengen uw zaak bij deze partijen onder de aandacht, waarna zij (op hun specialistische vakgebied) met een offerte/terugkoppeling komen. Naast alle banken en verzekeraars waar wij een rechtstreekste aanstelling hebben, kunnen wij ook via deze partijen aanvragen doen. De partijen die dit betreft zijn:

\* CFSN kredietdesk (voor kredieten, leningen en leaseconstructies) – KVK 04070343 – AFM nummer 12012470 – Kifid nummer 300.008451

\* Romeo Service provider / Huismerk / Mo-servicing (allen behorende tot dezelfde organisatie. Voor hypotheek en risicoverzekeringen) – KVK 62988077 en 62987704 – AFM 12043297 en 12043298 – kifid 300.016073

- \* AFD Adviesgroep BV (voor schadeverzekeringen) – KVK 36010215 – AFM 12010726 en kifid 300.0007073
- \* Solida Administratie en advies (fiscale vragen en boekhouding)– KVK 89589394

Verder maken wij gebruik van diverse (online) softwarepakketten waarin uw gegevens worden opgeslagen. Dit betreft Elements/Faster Forward als CRM pakket, Intersoftware/Adviesbox als rekensoftware en Exact online voor onze financiële administratie. Door aan ons een adviesvraag te stellen, geeft u ons toestemming op met partijen die relevant zijn voor de beantwoording van uw adviesvraag te communiceren en gegevens uit te wisselen. Tevens geeft u ons toestemming om uw gegevens vast te leggen in ons CRM systeem, zodat wij uw gegevens kunnen gebruiken om u in de toekomst beter van dienst te kunnen zijn.

#### **Hoe lang bewaren wij uw gegevens?**

Wij bewaren alle door ons geregistreerde gegevens. Deze worden in principe niet vernietigd. Dit om in de toekomst eventueel te kunnen reconstrueren hoe bepaalde beslissingen tot stand zijn gekomen.

#### **Wat zijn uw rechten?**

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.

- a) Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- b) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek. Wanneer wij uw gegevens hebben verwijderd, kunnen wij u hier niet eer over informeren. Ook kunnen wij dan geen reconstructie meer maken van gemaakte keuzes. Wanneer u ons verzoekt uw gegevens te verwijderen, dan vrijwaart u ons van aansprakelijkheid die wij met deze gegevens zouden hebben kunnen weerleggen.
- c) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen. Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- d) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

#### **Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?**

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen. Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere "stukjes" van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn. Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

#### **Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan**

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden. Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt. Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

#### **Natuurlijk is er nog veel meer te vertellen**

We hopen dat u een beeld heeft gekregen van wat wij voor u kunnen betekenen. Natuurlijk is dat veel meer dan u in deze dienstenwijzer heeft kunnen lezen. Stel ons daarom gerust uw vragen. Wilt u meer weten of wat wij voor u kunnen doen of hoe wij werken? We vertellen het u graag in een persoonlijk gesprek.