

Dienstenwijzer voor particulieren

Ancora Adviesgroep

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u laten zien hoe onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijst bij ons kantoor: Ancora Adviesgroep. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Dit document heeft geen betrekking op onze makelaarsdiensten!

Wie zijn wij?

Naam en adresgegevens

Ancora Adviesgroep V.O.F.
h.o.d.n. Ancora Verzekeringen, Ancora financiële
Diensten en Ancora Adviesgroep
Bar. S. de L. Wijborghstraat 1
2225 TD KATWIJK

Postbus 230
2220 AE KATWIJK

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

Bereikbaarheid

U kunt ons als volgt bereiken:
Telefoon: 071-4016545
Fax: 071-4016550
E-mail: mailbox@ancora.nl
Internet: <http://www.ancora.nl>

In geval van nood zijn wij buiten kantooruren bereikbaar via telefoonnummer 06-22929270.

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen is ons kantoor in Katwijk geopend van 08.30 tot 17.30 uur.

Internet

Wij beschikken over een eigen website. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga hiervoor naar <http://www.ancora.nl>

Lidmaatschappen en registraties

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

- AFM
- KiFiD
- Kamer van Koophandel

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

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

Stichting Klachteninstituut Financiële Diensten (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 Verzekeringen, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij de KiFiD is 300.003990.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 28023387.

Onze dienstverlening

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

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 zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van 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 op het gebied van levensverzekeringen. Ook mogen wij het contact tussen u en de levensverzekeraar verzorgen.

Effecten en beleggen

Wij hebben de bevoegdheid om u in contact te brengen met financiële instellingen die gespecialiseerd zijn in beleggingen.

Dienstenwijzer voor particulieren

Ancora Adviesgroep

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 langere periode, soms wel tot 30 jaar. 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 mogen u op het gebied van hypotheek van advies dienen. Ook mogen wij namens u de onderhandelingen voeren met financiële instellingen om te komen tot een voor u passende offerte.

Consumptief krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave komen 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. Ons kantoor mag u daarover adviseren en voor u de contacten onderhouden met de verstrekker van het krediet

Betalen en sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling. Ook op dit terrein mogen wij onze relaties met raad en daad bijstaan. Zowel in de fase van advisering als bij de bemiddeling tussen u en de financiële instelling. Op het gebied van betalen en sparen hebben wij een agentschap van de SNS Regiobank.

Pensioenen

Veel mensen staan niet stil bij hun pensioen. Het is immers geregeld via de werkgever. Toch zijn er verschillende redenen om Wél na te denken over uw inkomen voor later. U bent door scheiding bijvoorbeeld een deel van uw pensioen kwijtgeraakt, of u hebt door het wisselen van werkgever een pensioengat of een tekort op uw nabestaandenpensioen. Wij kunnen u helpen de consequenties te beoordelen en waar mogelijk uw pensioensituatie te verbeteren.

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. Wij werken met speciale vergelijkingsprogramma's die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van nagenoeg de gehele markt.

Uit al deze aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat goed past bij uw persoonlijke wensen. Deze vergelijking maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring met de instelling hoe die zich opstelt indien een beroep wordt gedaan op een uitkering. Omdat wij op deze wijze werken kunnen wij als een ongebonden, objectieve bemiddelaar voor u optreden.

Hoe zit het met onze kosten?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

Schadeverzekeringen- Ons kantoor heeft ervoor gekozen onze kosten onderdeel te laten zijn van de prijs van het product. Bij schadeverzekeringen is dat de premie. Wij ontvangen van de verzekeringsmaatschappij waar uw verzekering gesloten is provisie die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Een deel hiervan wordt door ons gebruikt voor de dekking van onze bedrijfskosten.

Hypotheek, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, uitvaartverzekeringen en andere complexe producten- Voor de bovengenoemde verzekeringen brengt ons kantoor, conform de WFT, bemiddelingskosten of advieskosten direct bij u in rekening. Deze kosten zullen u voor het aanvragen van de verzekering kenbaar worden gemaakt. Op deze verzekeringen ontvangen wij verder geen andere inkomsten. Zie bijlage 1 voor de huidige tarieven.

Als u de premie of de afsluitprovisie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze basis dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

Voor uitgebreidere dienstverlening, zoals service- en schadebezoeken aan huis, periodieke controle van uw hypotheek, of een inlogcode voor uw persoonlijke digitale portaal, werken wij met een service-abonnement. Dit abonnement wordt vooraf met u besproken en wordt aangevraagd door middel van een aanvraagformulier. Voor het abonnement betaalt u een maandelijkse premie.

Vraagt u ons diensten waarbij één van de bovenstaande wijzen van honorering niet mogelijk is, dan zullen wij altijd vooraf met u een andere afspraak maken over onze honorering. U weet dus altijd vooraf op welke wijze wij worden gehonoreerd.

Dienstenwijzer voor particulieren

Ancora Adviesgroep

Hoe worden onze medewerkers beloond?

In onze dienstverlening staan de belangen van onze klanten centraal. Dit vindt onder meer zijn uitwerking in de wijze waarop wij onze medewerkers belonen. De hoogte van de beloning (salaris en andere arbeidsvoorwaarden) van onze medewerkers is niet afhankelijk van de hoeveelheid of de soort financiële product(en) die hij of zij adviseert. Zij ontvangen uitsluitend een vast salaris. Een eventuele verhoging van het vaste salaris is evenmin afhankelijk van de hoeveelheid of de soort geadviseerde financiële producten.

Wat verwachten wij 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 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 zo nodig te raadplegen.

Wij 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.

Als u een klacht hebt

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Mocht u desondanks toch een klacht hebben over een afhandeling of werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Onze klachtenprocedure werkt als volgt:

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), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Postadres:	Bezoekadres:
Kifid	Kifid
Postbus 93257	Bordewijklaan 38
2509 AG Den Haag	2591 XR Den Haag
	Telefoon 070-333 8 999

Beëindiging relatie met Ancora Adviesgroep

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een andere partij deze zorgplicht overneemt.

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 deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzelt u dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

Dienstenwijzer voor particulieren Ancora Adviesgroep

Bijlage 1:

Advieskosten Ancora Adviesgroep op basis van een uurtarief

Specialist	: Hypotheken, Pensioenen en MKB	€ 135,00 (excl. BTW)
Allround	: Particulier	€ 105,00 (excl. BTW)
Binnendienst	: Bemiddeling en Ondersteuning adviseur	€ 85,00 (excl. BTW)

Diensten	Urenindicatie	Tarief	Beheerskosten/ Abonnement	BTW
Hypotheeken				
1°/oversluiten hypotheek 'starter'				
• Advies	10 – 15 uur	€ 1.000		
• Bemiddeling	10 – 15 uur	€ 1.350		
• Totaal	20 – 30 uur	€ 2.350	Hypotheek Basis	neen
*Optioneel Starterslening		+ € 250		
1° /oversluiten hypotheek 'doorstromer'				
• Advies	12 – 16 uur	€ 1.500		
• Bemiddeling	10 – 15 uur	€ 1.350		
• Totaal	20 – 30 uur	€ 2.850	Hypotheek Basis	neen
1°/oversluiten hypotheek 'ondernemer'				
• Advies	15 – 20 uur	€ 1.750		
• Bemiddeling	10 – 15 uur	€ 1.600		
• Totaal	20 – 30 uur	€ 3.350	Hypotheek Basis	neen
Overbruggingshypotheek	7 – 12 uur	€ 900 - € 1.500		neen
Overbrugging i.c.m. hypotheek	4 – 5 uur	€ inclusief		neen
2° hypotheek/verhoging (bestaande relatie)	6 – 9 uur	€ 1.250 - € 1.850	Hypotheek Basis	neen
2° hypotheek/verhoging (nieuwe relatie)	12 – 18 uur	€ 1.500 - € 2.500	Hypotheek Basis	neen
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	20-30 uur	€ 2500,- € 3500		neen
Begeleiden echtscheiding	8 – 10 uur	€ 1.000 - € 1.250		BTW
Echtscheiding i.c.m. hypotheekaanvraag	25 – 30 uur	€ 3.000 - € 3.750		neen
Begeleiding aanvraag starterslening (SVn)	2 – 4 uur	€ 250		neen
Analyse verbouw of verhuizen	2 – 4 uur	€ 250 - € 500		BTW
Advies inzake verleningsvoorstel	2 – 4 uur	€ 250 - € 500		BTW
Oversluiten hypotheek	20 – 25 uur	€ 2.000 - € 3.350	Hypotheek Basis	BTW
Lijfrente / Pensioenen				
Analyse Omniplan	2 – 10 uur	€ 250 - € 1.250	Uitgebreid	BTW
Lijfrente opbouw (bancair – verzekering)	1 – 3 uur	€ 135 - € 405	€ 25,- per jaar	geen
Lijfrente uitkerend (bancair – verzekering)	1 – 3 uur	€ 135 - € 405	€ 25,- per jaar	geen
Jaarruimteberekening	1 – 2 uur	€ 135 - € 270		BTW
ORV	1 – 3 uur	€ 135 - € 405	€ 25,- per jaar	geen
Pensioen DGA	20 – 25 uur	€ 2.500 - € 3.000	Uitgebreid	BTW
Berekening Eigen Beheer (1° keer)	1 – 5 uur	€ 135 - € 675		BTW
Berekening Eigen Beheer (jaarlijks)	1 – 2 uur	€ 125 - € 270		BTW
Pensioen Collectief	20 –	€ 2.500 -		BTW
Beheerskosten (jaarlijks)		€ 50 per deelnemer		BTW
Arbeidsongeschiktheidsverzekering				
Advies en bemiddeling AOV	1 – 4 uur	€ 135 - € 540	€ 12,50 per maand	geen
Overig				
Advies en bemiddeling uitvaart	1 – 2 uur	€ 130	€ 5, p.p.p.j. / Extra	geen