

**DIENSTVERLENINGSDOCUMENT**  
**SCHOLTE FINANCIEEL ADVIESBURO**

*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 dit dienstverleningsdocument geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs bij ons kantoor: Scholte Financieel Adviesburo SFAB. 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 m.b.t. een financieel product te sluiten.**

Deze "Dienstverleningsdocument" wordt u aangeboden door: Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

#### **Wie zijn wij?**

Bedrijfsnaam : Scholte Financieel Adviesburo  
Bezoekadres : Chrysantstraat 165  
Postcode : 9521 ES  
Plaats : Nieuw Buinen  
Postadres : Chrysantstraat 165  
9521 ES Nieuw Buinen

#### **Bereikbaarheid:**

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoon : 0599-657676, Buiten kantoor tijden 06-25014199  
Fax : 0599-657967  
E-mail : [info@sfab.nl](mailto:info@sfab.nl)  
Internetadres : [www.sfab.nl](http://www.sfab.nl)

Ons kantoor is open op werkdagen van 09:00 uur tot 17:00 uur.

Ook is het mogelijk een afspraak buiten kantoor uren te maken.

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 <http://www.sfab.nl>

#### **Registraties en lidmaatschappen:**

##### Wettelijke verplichtingen:

#### **AFM:**

Voor het uitoefenen van ons bedrijf hebben wij volgens de Wet financiële dienstverlening een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12008554  
Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.AFM.nl](http://www.AFM.nl).

#### **Kamer van Koophandel:**

In het register van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer: 04065558

#### **Stichting Erkend Hypotheekadviseurs:**

Erkenning door de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseur houdt in dat onze hypotheekadviseur(s) voldoen aan vakbekwaamheids- en ervaringseisen. Zij zijn dan ook opgenomen in het SEH-register, onder nummer 6426

#### **Klachten Instituut Financiële Dienstverlening:**

Voor eventuele klachtenbehandeling zijn wij aangesloten bij het Klachten Instituut Financiële Dienstverlening. Ons aansluitnummer is:300.005331

### **Onze dienstverlening**

biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van:

- Hypotheken
- Levensverzekeringen
- schadeverzekeringen
- Pensioenen
- sparen & beleggen
- consumptief krediet
- financiële planning
- zakelijke dienstverlening.

Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

U kunt van ons een integrale aanpak verwachten die uit gaat van een gedegen inventarisatie van uw persoonlijke wensen en situatie en gericht is op een brede oriëntatie ten aanzien van passende financiële producten. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

Op alle bovengenoemde gebieden helpen wij u bij het afsluiten van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien het nodig en wenselijk is, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten. (op u van toepassing?)

### **Hypothecair krediet**

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier overeen verplichting die u aangaat voor een langere periode. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van derente, 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.

### **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.

### **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.

### **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.

### **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. Ons kantoor mag u daarover adviseren en voor u de contacten onderhouden met de verstrekker van het krediet.

### **Effecten en beleggen**

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

### MIFID/Nationaal Regime

De MiFID brengt nieuwe en zwaardere verplichtingen met zich mee waar beleggingsondernemingen aan moeten voldoen, in het bijzonder gedragsregels en de inrichting van de bedrijfsvoering. Op 1 juli 2008 is het nationaal regime in werking getreden. Het Nationaal Regime is een vrijstellingsregeling voor intermediairs van een deel van de MiFID-eisen. is aangemeld voor het Nationaal Regime en heeft derhalve een gedeeltelijke vrijstelling van de MiFID-eisen. is bevoegd door de aansluiting bij het Nationaal Regime om u te adviseren in beleggingsrekeningen. Het adviseren in losse effecten valt niet onder het Nationaal Regime Effecten:

Wij mogen u dus niet adviseren over effectentransacties. Op basis van de door ons verstrekte gegevens, maakt u voor die producten zelf een keuze.

Wanneer u een gepresenteerd product wenst af te sluiten, zal de relatiebeheerder samen met u het aanvraagformulier invullen. Tevens zal hij er voor zorgdragen dat dit naar de betreffende maatschappij of financiële instelling wordt verzonden. Bij ontvangst van de polis of het contract controleert de relatiebeheerder deze op juistheid. Vanzelfsprekend dient u de gegevens ook zelf nog na te kijken.

Als de overeenkomst tussen u en de verzekeringsmaatschappij of financiële instelling eenmaal tot stand is gekomen, kunt u gedurende de looptijd hiervan altijd voor vragen bij ons terecht.

Scholte Financieel Adviesburo zal u zoveel mogelijk van belangrijke wijzigingen aangaande de overeenkomst op de hoogte brengen en houden. Wij verwachten van u ook initiatief hierin.

Ontstaan er zaken die niet lopen zoals u wenst met betrekking tot de verzekeringsmaatschappij of financiële instelling, dan kunnen wij op uw verzoek uw belangen behartigen in de richting van de betreffende maatschappij of instelling.

### **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. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij hebben een selectie gemaakt van de maatschappijen en banken, waar we zaken mee doen. Deze selectie hebben wij gemaakt op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen en banken waarmee wij zaken doen.

#### *Objectieve analyse*

Wij werken met speciale vergelijkingsprogramma's die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van nagenoeg de gehele markt. Wanneer wij u adviseren over een bepaald financieel product, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

De financiële producten in ons assortiment worden (gedeeltelijk) ter beschikking gesteld door onze serviceprovider, Welke FD

Zoals gezegd kent de markt veel aanbieders van financiële producten en diensten. 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 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

- **Schadeverzekeringen, betaalrekeningen, elektronisch geld**  
Vergoeding via de premie

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen, betaalrekeningen en elektronisch geld kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie die u betaalt. Bij betaalrekeningen en elektronisch geld is dat de vergoeding die u aan de bank betaalt.

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

- **Consumptief krediet**

Wij mogen van de wet voor het bemiddelen in kredieten uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening.

Als u de rente hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

- **Levensverzekeringen, hypotheke, fiscaal bankspaarrekeningen, en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)**

De vergoeding die wij van banken of verzekeraars ontvangen voor onze dienstverlening met betrekking tot levensverzekeringen, hypotheke, fiscaal bankspaarrekeningen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen) voldoet aan de volgende eisen:

- De vergoeding komt de kwaliteit van onze dienstverlening aan u ten goede;
- De vergoeding doet geen afbreuk aan onze verplichting om ons in te zetten voor uw belangen op financieel gebied; en
- De vergoeding die wij ontvangen is transparant.

### **1. Vergoeding op basis van provisie**

U betaalt ons kantoor een vergoeding voor het advies en de bemiddeling, via de premie (bij een verzekering) en/of via de (maand)lasten bij een hypotheek krediet. Ons kantoor ontvangt van de bank of verzekeraar een deel van de premie als provisie.

Zodra duidelijk is welk product u via ons kantoor gaat afsluiten, dus voordat u de offerte definitief ondertekent, informeren wij u over het exacte nominale bedrag van de provisie. Om u nu al inzicht te geven in de tarieven, treft u hierna een overzicht aan van wat wij minimaal en maximaal per productsoort aan provisie ontvangen.

De hoogte van de provisie die wij van de financiële instelling 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. 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 het financiële product niet via de bemiddeling van ons kantoor tot stand komt, bent u ons in beginsel geen vergoeding verschuldigd, tenzij wij daarover vooraf schriftelijke afspraken hebben gemaakt.

Wij ontvangen bij het afsluiten van het financiële product 70% van de genoemde bedragen. De resterende 30% (OF het percentage dat u doorlopend ontvangt: minimaal 30%) ontvangen wij gedurende de looptijd van de overeenkomst [of gedurende de eerste 10 jaar van de looptijd van de overeenkomst] dit wordt in onze financiële branche de 'Adviesmatch' genoemd!.

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 of in geval van verkoop van de woning waarop de geldlening betrekking heeft.

Vijftig procent van de provisie die wij ontvangen, gebruiken wij om de kosten te dekken voor ons advies en bemiddeling. Indien blijkt dat onze werkelijke kosten (bestede uren maal ons uurtarief) verschillen met deze vijftig procent, verrekenen wij dit verschil met u. Dat kan dus betekenen dat u moet bijbetalen of dat u geld terugkrijgt, afhankelijk van het aantal uren dat u bij ons heeft afgenomen.

Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks aan ons een bedrag moet betalen, dan informeren wij u hierover vooraf, zodat u weet waar u op moet rekenen en komt u niet voor verrassingen te staan.

### **2. Vergoeding op basis van declaratie (per uur of vast tarief)**

Een andere wijze van belonen is op basis van declaratie. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uur dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Het uurtarief stemmen wij

voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk met u af evenals de indicatie van het aantal uur dat wij in uw situatie denken nodig te hebben.

De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

Het spreekt voor zich dat wij voorafgaand aan onze dienstverlening u schriftelijk een op uw situatie toegesneden offerte voor onze dienstverlening aanbieden.

U kunt er ook voor kiezen om voor onze dienstverlening te betalen met een vast vooraf afgesproken tarief. De hoogte van het uiteindelijk tarief is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit en het aantal uur dat wij daarvoor nodig hebben.

Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

### **3. Vergoeding op basis van declaratie én provisie**

U kunt er ook voor kiezen om ons te betalen via een combinatie van provisie en declaratie, al dan niet met onderlinge verrekening.

### **4. Vergoeding op basis van vast tarief**

Wanneer SFAB geen provisie ontvangt van de geldverstrekker, betaalt u ons rechtstreeks via een uurtarief. In een 'Opdracht tot Dienstverlening' geven wij aan hoeveel tijd wij in rekening zullen brengen voor onze werkzaamheden. Mochten er minder uren nodig zijn dan vooraf ingeschat, dan brengen wij u uiteraard alleen de werkelijk bestede uren in rekening. Onze [hypotheekadvisering](#) doen wij op basis van een overeenkomst middels een opdracht tot dienstverlening. In de bijlage treft u een voorbeeld van een opdracht tot dienstverlening aan.

#### **Uurtarief (fee)**

Onze uurtarieven\* zijn als volgt:

- senior financieel adviseur	€ 125,-
- financieel adviseur	€ 100,-
- administratief medewerker	€ 50,-

\* Genoemde uurtarieven gelden voor 2018

### **Netto producten:**

SFAB heeft de mogelijkheid om verschillende producten 'netto' te sluiten. Hierdoor betaalt u als klant niet de gebruikelijke afsluitprovisie (meestal 1 %). SFAB ontvangt dan de afgesproken vergoeding zoals overeen gekomen in de Opdracht tot Dienstverlening

Indien wij netto producten adviseren zal onze serviceprovider De Financiële Makelaar na aktepassering een verwerkingsvergoeding van € 395,- (tarief 2018) bij ons in rekening brengen.

Deze verwerkingsvergoeding wordt door SFAB aan u doorberekend. Deze vergoeding wordt door ons in de financieringskosten meegenomen.

### **Wat verwachten wij van u?**

#### **Juiste en volledige informatieverstrekking:**

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om (wijzigingen in) uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.), of veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie en dergelijke.

Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten niet via ons kantoor heeft afgesloten en u voor deze producten elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons belangrijk dat wij een totaalbeeld hebben. Zo kan worden voorkomen dat wij u mogelijk niet attent maken op een bepaald risico omdat wij wellicht konden denken dat u dit elders al geregeld had. Wij verzoeken u dan ook ons te helpen dit totaalbeeld te vervolmaken.

#### **Informatie doornemen**

In verband met onze financiële dienstverlening sturen wij onze klanten regelmatig schriftelijke of digitale informatie. Soms gaat het om informatie die wij wettelijk verplicht zijn u te zenden. Soms informeren wij u ook over (nieuwe) financiële producten die mogelijk interessant voor u kunnen zijn. Wij verzoeken u deze informatie aandachtig door te nemen en ons desgewenst te raadplegen.

Polissen en andere formele documenten worden voor verzending door op juistheid gecontroleerd. Wij vragen u echter ook altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. (op u van toepassing?)

### **Betalingen**

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks, bij voorkeur via automatische incasso, te voldoen. Wij raden u aan deze betalingen tijdig te verrichten respectievelijk te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker. Tevens ontstaat het gevaar dat u aangemeld kan gaan worden bij Bureau Krediet Registratie hetgeen dan in de toekomst problemen met zich mee kan brengen bij eventuele nieuwe financieringsaanvragen.

#### **Verzekeringen**

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) dient u, via automatische incasso, rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij te voldoen. (op u van toepassing?)

### **Beëindiging relatie**

Hoewel wij dit zouden betreuren, heeft u de mogelijkheid uw relatie met Scholte Financieel Adviesburo te beëindigen. Afhankelijk van het soort product en de bijbehorende voorwaarden, zullen wij u op uw verzoek informeren, over de wijze waarop u de opzegging kunt bewerkstelligen.

### **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, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

### **Klachtenregeling**

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

Klachten over onze dienstverlening horen wij graag direct van u. Met u kunnen wij dan nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan:

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening:

Postbus 93560

2509 AN Den Haag

Tel. 070-333 89 99

Fax. 070-333 89 00

Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de [www.financiëleklacht.nl](http://www.financiëleklacht.nl)