

## DIENSTVERLENINGSDOCUMENT ALGEMEEN

Met dit document stelt het kantoor zich graag aan u voor en wordt de werkwijze die gehanteerd wordt beschreven. Tevens treft u een beschrijving van de geboden dienstverlening aan en wordt uitgelegd hoe en op welke wijze de beloning van het kantoor is opgebouwd.

### Wie is?

Smit Financiële Planning & Advies (SFPA) is een door Marcel Smit op 1 juni 2011 opgericht kantoor voor financiële dienstverlening en (risico-)management.

Concreet betekent dit dat SFPA ondernemers en particulieren helpt met het verkrijgen (en behouden) van financieel en fiscaal overzicht in de onderneming of privé. Daarnaast kunnen wij behulpzaam zijn bij het aanschaffen en/of onderhouden van (complexe) financiële producten. Omdat deze laatste genoemde werkzaamheden (deels) onder de werking van de Wet financieel toezicht (Wft) vallen, heeft SFPA hiervoor een vergunning bij de stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM).

De bedrijfsfilosofie en hét kenmerk van de dienstverlening van SFPA is dat er bij financiële planning en advisering/bemiddeling van financiële producten geen ander (financieel) belang is behalve dat van de klant. Om deze reden zijn er geen directe banden met aanbieders van financiële producten, en zijn wij in staat zijn frank en vrij te werken. Samen met beloning gebaseerd op urenvergoeding of vaste prijsafspraken, is daardoor transparante dienstverlening en waarlijk onafhankelijk advies gewaarborgd.

### Contactgegevens:

Smit Financiële Planning & Advies  
Postbus 71  
9700 AB Groningen  
T +31 (0) 50 711 99 00  
E [info@sfpa.nl](mailto:info@sfpa.nl)  
W [www.sfpa.nl](http://www.sfpa.nl)

### Welke diensten?

SFPA kan u van dienst zijn op het gebied van:

Financiële planning	Nalatenschaapsplanning
Levensverzekeringen	Schadeverzekeringen
Pensioenen, lijfrentes	Sparen, beleggen
Financieringen	Hypothecair en consumptief krediet
Sociale zekerheid	Werkgever- en werknemersvoorzieningen

Tevens zijn wij in te schakelen als vertrouwenspersoon en bieden (startende-) ondernemers begeleiding bij specifieke vraagstukken, algehele bedrijfsvoering en managementondersteuning.

## Werkwijze

De dienstverlening is verdeeld in een aantal deelgebieden. U beslist zelf van welke onderdelen, of combinatie van onderdelen, u gebruik wenst te maken:

### **Oriënteren/inventariseren/analyseren**

Wij inventariseren uw wensen, doelstellingen en risicobereidheid.

Op basis van een inkomens- en vermogensanalyse uitgewerkt in een integraal financieel rapport en diverse cijfermatige uitwerkingen, verkrijgt u inzicht in uw huidige en toekomstige financiële positie. Aan de hand van de uitkomsten en analyse van het door u gewenste besteedbaar inkomen in de life events (pensioen, overlijden, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid) is het mogelijk doordachte en weloverwogen keuzes te maken voor het realiseren van uw wensen.

### **Informereren/adviseren**

Wij kunnen informeren over meerdere opties en mogelijke (product-)oplossingen adviseren waarmee u uw wensen kunt realiseren. Voor het advies bij de totstandkoming van een financiële productoplossing baseren wij ons op een onderzoek van aanbiedingen van in Nederland werkzame verzekeraars; banken en overige financiële instellingen. Om onze onafhankelijkheid te waarborgen werken wij (vanuit onze bedrijfsfilosofie) echter niet met agentschappen of aanstellingen bij aanbieders van financiële producten, en hebben daardoor dus geen directe band met of contractuele verplichting jegens deze aanbieders/financiële instellingen. Wel maken wij een keuze uit een selectie van aanbieders van financiële producten waarvan wij de producten bij onze advisering betrekken.

### **Bemiddelen**

Bij de totstandkoming van een financiële productoplossing begeleiden wij de contacten tussen u en de aanbieders van financiële producten (financiële instelling/verzekeraar/bank). Naast bemiddeling resulterend uit productadvies, is het tevens mogelijk dat u zelfstandig zonder advies een financieel product heeft gekozen. In dat geval kunnen wij, na het afnemen van een kennis- en ervaringstoets en beoordeling, op basis van zgn. "execution-only" de bemiddeling verzorgen.

### **Onderhoud en nazorg**

Wij kunnen u ook van dienst zijn nadat u het door u gewenste financieel product heeft aangeschaft. Deze begeleiding kan bestaan uit beantwoording van algemene vragen over het betreffende product of aanpassing van het product vanwege gewijzigde omstandigheden (bijvoorbeeld: verandering rechtsvorm of werkgever; samenwonen/huwelijk, verhuizing).

## Beloning

U kunt kiezen uit verschillende vormen van beloning. Aan het begin van onze werkzaamheden kunnen wij u adviseren welk beloningssysteem voor uw situatie passend is.

### *Beloning op basis van uurtarief*

Het is mogelijk dat wij met u de afspraak maken dat u ons een uurtarief betaald. Vooraf hebben wij een inschatting gemaakt hoeveel uur wij gemiddeld aan begeleiding, advies of bemiddeling voor een bepaald product besteden. Het basisuurtarief bedraagt € 140,00 excl. BTW (inclusief kantoorkosten). Vergoeding voor gemaakte reistijd buiten stad Groningen wordt separaat in rekening gebracht.

### *Beloning op basis van een vast bedrag*

Voor een aantal diensten hanteren wij vaste tarieven. De hierna vermelde richtprijzen zijn excl. BTW.

## *Integraal financieel rapport*

Het vervaardigen van een integraal financieel rapport\* is de basis voor financiële planning. De richtprijzen (met inbegrip van een vrijblijvend kennismakingsgesprek) voor inventarisatie; invoer; analyse; uitwerking en vervolgens het bespreken van het rapport zijn:

Particulier	€ 1.250,00
IB-ondernemer	€ 1.550,00
DGA-ondernemer	€ 1.850,00

## *Verzekeringstechnische Risico Analyse*

Voor het maken van een Verzekeringstechnische Risico Analyse\* (inzicht risico's voor bedrijfscontinuïteit; cao-verplichtingen en verzekerbare oplossingen) met aanbevelingen voor een ZZP of ZMP tot 5 werknemers inclusief kennismaking; inventarisatie; onderzoek; uitwerking en bespreking bedraagt de richtprijs: € 1.550,00.

Het vervaardigen van een bedrijfsrisico analyse voor grotere ondernemingen wordt alleen tegen een maatwerk tarief aangeboden.

*\*er wordt hierbij **geen** (product-)advies in zin van de Wet financieel toezicht gegeven*

Bovenstaande richtprijzen zijn indicatief en gebaseerd op gemiddelde declarabele tijdsbesteding. Afhankelijk van de specifieke situatie wordt een maatwerkvoorstel uitgebracht. Daarnaast is het uiteraard mogelijk een vaste prijsafsprake te maken voor (incidenteel) te verrichten werkzaamheden.

## *Beloning op basis van een abonnement*

Ook kunt u een (maatwerk-) abonnement afnemen, en betaalt u maandelijks een vast bedrag.

Afhankelijk van de gemaakte afspraken bieden wij de volgende diensten:

Nazorg en periodiek onderhoud verzekeringsportefeuille; Nazorg en periodieke analyse overige financiële producten; Periodieke herziening integraal financieel rapport c.q. bedrijfsrisico analyse; Communicatie richting derden (bank, verzekeraar, assurantiekantoor, accountant, jurist, notaris etc.)

## *BTW / BTW-vrijgesteld /Assurantiebelasting*

Het kan voorkomen dat onze nota belast is met BTW, BTW-vrijgesteld is of belast wordt met assurantiebelasting.

De factuur is belast met BTW wanneer er **geen** sprake is van een dienst die ten doel heeft een overeenkomst met een financieel aanbieder tot stand te brengen zoals bijvoorbeeld:

Vervaardigen inkomens- en vermogensanalyse; Financiële planning; Tweede opinie over een financieel product.

Bij diensten waarbij de intentie van de werkzaamheden **wel** gericht is op het tot stand brengen van een overeenkomst (bemiddelen) van een financieel product is er in principe geen BTW verschuldigd. U kunt bij deze bemiddeling denken aan het begeleiden bij het wijzigen en/of afsluiten van een hypotheek, arbeidsongeschiktheids- en levensverzekering of bijvoorbeeld bancaire producten.

Werkzaamheden welke worden uitgevoerd in het kader van beheer van schadeverzekeringen of daarmee gelijk te stellen handelingen zoals bijvoorbeeld begeleiding bij schade, polis wijzigingen, aanvragen begeleiden en dergelijke zijn belast met assurantiebelasting. Indien het onderhavige product niet belast is met assurantiebelasting dan zijn de werkzaamheden ook vrij van assurantiebelasting en BTW.

## **Uw persoonsgegevens**

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.

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

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

### *Wat zijn uw rechten?*

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

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

2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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).

## Kwaliteit

1. Het kantoor heeft een vergunning van de AFM onder nummer 12040162. Een vergunning is een wettelijke verplichting conform de Wet financieel toezicht (Wft) om te kunnen adviseren over en bemiddelen bij financiële diensten.
2. Het kantoor is ingeschreven in het Handelsregister te Groningen onder nummer 1157473.
3. Het kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer 300.014572.
4. Het kantoor is aangesloten bij de vereniging Federatie Financieel Planners (FFP) en ingeschreven in het register van de Stichting Certificering Federatie Financieel Planners onder registratienummer 10130.
5. Het kantoor is aangesloten bij de Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH) onder registratienummer 9033.
6. Het kantoor is ingeschreven bij de stichting DSI (Stichting Deskundigheid, Screening en Integriteit) onder registratienummer 40226.
7. Kennis en vaardigheden worden conform wettelijke eisen middels verplichte permanente educatie op de diverse vakgebieden en Wet op Financieel Toezicht periodiek bijgehouden.
8. Het kantoor is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering (BAVAM). Deze is ondergebracht bij De Vereende onder polisnummer 16228.

## Algemene Voorwaarden

Op de geboden dienstverlening zijn de algemene voorwaarden van toepassing zoals gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Noord-Nederland onder nummer 01157473. De tekst van deze voorwaarden is geplaatst op onze website: <http://www.sfpa.nl>.

## Klachten

Wanneer u een klacht heeft over onze werkwijze in het algemeen of over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op.

## *Klachtenregeling*

1. Brieven met de indicatie klacht zullen zo mogelijk beoordeeld worden door iemand anders binnen of buiten ons bedrijf.
2. U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging van uw klacht binnen een week.
3. Ons streven is om binnen 3 weken na de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie op de klacht te geven, zo mogelijk in de vorm van een definitief standpunt. Als dat definitieve standpunt niet kan worden gegeven zal wel worden aangegeven wat daaraan nog in de weg staat en op welke termijn en afhankelijk van welke omstandigheden een verdere berichtgeving zal volgen.
4. In de inhoudelijke reactie op de klacht zal altijd verwezen worden naar de externe klachtenregeling bij KiFiD waarin staat dat u binnen 3 maanden na een definitief standpunt uw klacht bij KiFiD kunt indienen.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijk Klachteninstituut Financiële Dienstverlening:

KiFiD, Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG <http://www.kifid.nl>

U kunt zich desgewenst ook tot de burgerlijke rechter wenden.

Omdat er volgens de geldende wetgeving een verplichting bestaat aan te tonen dat dit dienstverleningsdocument door ons aan u beschikbaar is gesteld verzoeken wij u dit document voor ontvangst te ondertekenen.

Mocht u nog vragen en/of opmerkingen hebben over de inhoud van dit document, dan vernemen wij deze uiteraard graag van u.

Met vriendelijke groet,

M.J. (Marcel) Smit FFP CFP® EFA DSI

Handtekening(-en) voor ontvangst:

Plaats: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Naam: \_\_\_\_\_

Naam: \_\_\_\_\_

Handtekening:

Handtekening: