

## Dienstverleningsdocument

*Mijn kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag wil ik u laten zien wat mijn werkwijze is. In mijn werkwijze staat u als klant en uw belang centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn mijn leidraad. In dit dienstverleningsdocument geef ik daaraan invulling en maak ik u wegwijs in mijn kantoor. Hierna vindt u mijn algemene gegevens, bereikbaarheid, informatie over mijn 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 mijn kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst m.b.t. een financieel product te sluiten.**

### Wie ben ik?

*Naam en adresgegevens*

A.W.D. Stolk  
h.o.d.n. **Stolk Verzekeringen & Hypotheken**

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

### *Bereikbaarheid*

U kunt mij op veel manieren bereiken:

Postadres: Zilvermeeuwlaan 171, 2496 PB Den Haag

Telefoon: **015 - 213 24 27**  
E-mail: **info@stolk.nl**  
Internet: **www.stolk.nl**

In geval van nood ben ik buiten kantoortijden bereikbaar via telefoonnummer **06 - 51 25 65 42**.

Natuurlijk bezoek ik u graag thuis of op locatie. Op werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur. Eventueel kunt u met mij ook een afspraak buiten kantoortijden maken.

Communicatie met u voer ik in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Ik hoor graag uw voorkeuren.

Overige kantoorgegevens:

ING bankrekening **IBAN NL17INGB0000658441**  
**BIC INGBNL2A**  
t.n.v. **Stolk Verzekeringen & Hypotheken**

BTW nr. **NL002042950B67**

### *Lidmaatschappen en registraties*

Mijn kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd o.a.:

- AFM
- KiFiD
- KvK
- Adfiz
- SEH

### **Autoriteit Financiële Markten (AFM)**

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Mijn kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12018124. **www.afm.nl**

### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**

Ik doe mijn uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over mijn dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Kifid. Mijn aansluitnummer is 300.013160. **www.kifid.nl**

### **Kamer van Koophandel (KvK)**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel sta ik geregistreerd onder nummer 27220137. **www.kvk.nl**

### **Adfiz**

Mijn kantoor is lid van Adfiz onder nummer 20100464, een branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantieadviseurs. De bij Adfiz aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders. Adfiz stelt als voorwaarde dat verzekeringsmaatschappijen geen eigendomsbelang of zeggenschap mogen hebben in de bij haar aangesloten leden. **www.adfiz.nl**

### **Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH)**

A.W.D. Stolk is gecertificeerd erkend financieel adviseur, nummer 17517. **www.seh.nl**

## Mijn dienstverlening

Ik beschik over een vergunning om te adviseren over en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Dit betekent dat ik samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft of kunt krijgen en dat ik u kan adviseren over de financiële producten die naar mijn oordeel aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden.

Bemiddeling houdt in dat ik u onder meer begeleid bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Ik neem contact op met aanbieders van financiële producten en vraag een offerte op. Houdt u mij in ieder geval op de hoogte van uw wijzigingen.

Hierna leest u op welke gebieden ik u van dienst kan en mag 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. Ik heb 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. Ik heb 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. Ik heb de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheeken.

### *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. Ik heb de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in kredieten.

### *Betalen en sparen*

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door bijvoorbeeld geld te storten op een spaarrekening. Ik heb de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in spaarproducten, en om te adviseren in betaalproducten.

### *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. Ik beoordeel graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

### *Beleggen*

U heeft de mogelijkheid om vermogen op te bouwen via beleggingsfondsen. Ik sta u graag bij om te beoordelen of deze dienst geschikt is voor u en past bij uw doelstelling en risicobereidheid. Wanneer u besluit om in beleggingsfondsen te gaan participeren begeleid ik u graag in het contact met de financiële instelling. Orders met betrekking tot beleggingsfondsen verlopen altijd rechtstreeks met deze instelling en nooit via mijn kantoor. Houdt u mij in ieder geval op de hoogte van uw wijzigingen.

## Hoe kom ik tot een advies?

### *Adviesvrij*

Mijn kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Ik ben dus volledig vrij in mijn advisering.

### *Ondernemersvrijheid*

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in mijn onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat ik in uw belang vind, gaat hand in hand met mijn vrijheid als ondernemer.

### *Keuze van aanbieders*

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Ik heb een selectie gemaakt van de maatschappijen waar ik zaken mee doe. Deze selectie heb ik 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 geef ik u een overzicht van de maatschappijen waarmee ik zaken doe.

Wanneer ik u adviseer over een bepaald financieel product, dan onderzoek ik eerst of een product van één van de door mij geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

Ben ik van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kan ik breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dat geval meld ik u dit vooraf.

## Hoe zit het met mijn beloning?

Mijn dienstverlening is niet gratis. Om mijn diensten te kunnen verlenen maak ik bedrijfskosten zoals kosten van vergunningen, opleidingen en automatisering. De vergoeding die ik voor mijn dienstverlening reken, kan op verschillende wijzen worden voldaan.

[Afhankelijk van de vergunning, dienstverlening en vergoedingswijze]

### **Schadeverzekeringen**

#### *Vergoeding via de premie*

De kosten van mijn dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen, (internet) spaarrekeningen kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie die u betaalt. Bij (internet) spaarrekeningen is dat de vergoeding die u aan de bank betaalt.

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

#### *Vergoeding op basis van dienstverleningsabonnement*

U kunt er ook voor kiezen om mijn dienstverlening te betalen op basis van abonnement. U betaalt mij dan rechtstreeks voor mijn dienstverlening op basis van maandelijks tarief dienstverleningsabonnement schadeverzekeringen.

**Voor het overzicht abonnementstarief zie de bijlage.**

#### *Vergoeding per uur*

U kunt er ook voor kiezen om mijn dienstverlening te betalen op basis van declaratie. U betaalt mij dan rechtstreeks voor mijn dienstverlening op basis van het aantal uur dat ik voor u heb gewerkt vermenigvuldigd met mijn uurtarief. Het uiteindelijke uurtarief stem ik voorafgaand aan mijn dienstverlening schriftelijk met u af evenals de indicatie van het aantal uur dat ik in uw situatie denk nodig te hebben.

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

**Voor het overzicht indicatie beloning zie de bijlage.**

Ik breng u nooit zonder schriftelijke afspraken voorafgaand aan mijn dienstverlening een bedrag in rekening. Daarvoor is het noodzakelijk dat ik hierover vooraf afspraken met u maak over de hoogte en de wijze van de honorering van mijn dienstverlening.

### **Consumptief krediet**

Ik mag van de wet voor het bemiddelen in kredieten uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Ik ontvang van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor mijn dienstverlening.

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

### **Levensverzekeringen, (fiscaal) bank-/spaarrekeningen, en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)**

Ik ontvang geen vergoeding van banken of verzekeraars voor mijn dienstverlening met betrekking tot levensverzekeringen, (fiscaal) bank-/spaarrekeningen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen).

### **Vergoeding op basis van declaratie**

#### *Vergoeding per uur*

Mijn dienstverlening is op basis van declaratie. U betaalt mij rechtstreeks voor mijn dienstverlening op basis van het aantal uur dat ik voor u heb gewerkt vermenigvuldigd met mijn uurtarief. Voorafgaand aan mijn dienstverlening stem ik schriftelijk met u af de indicatie van het aantal uur dat ik in uw situatie denk nodig te hebben. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via mijn bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er via mijn bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u mij een vergoeding verschuldigd.

### **Voor het overzicht indicatie beloning zie de bijlage.**

Ik breng u nooit zonder schriftelijke afspraken voorafgaand aan mijn dienstverlening een bedrag in rekening. Daarvoor is het noodzakelijk dat ik hierover vooraf afspraken met u maak over de hoogte en de wijze van de honorering van mijn dienstverlening.

### **Hypotheken**

Ik ontvang geen vergoeding van banken of verzekeraars voor mijn dienstverlening met betrekking tot hypotheek.

### **Vergoeding op basis van declaratie**

#### *Vergoeding per uur*

Mijn dienstverlening is op basis van declaratie. U betaalt mij rechtstreeks voor mijn dienstverlening op basis van het aantal uur dat ik voor u heb gewerkt vermenigvuldigd met mijn uurtarief. Voorafgaand aan mijn dienstverlening stem ik schriftelijk met u af de indicatie van het aantal uur dat ik in uw situatie denk nodig te hebben. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van de hypotheek en/of het financiële product dat u via mijn bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er via mijn bemiddeling geen hypotheek en/of financieel product tot stand komt, bent u mij een vergoeding verschuldigd.

### **Voor het overzicht indicatie beloning zie de bijlage.**

#### *Vergoeding op basis van dienstverleningsabonnement*

U kunt er ook voor kiezen om mijn dienstverlening te betalen op basis van abonnement. U betaalt mij dan rechtstreeks voor mijn dienstverlening op basis van maandelijks tarief dienstverleningsabonnement schadeverzekeringen.

### **Voor het overzicht abonnementsstarief zie de bijlage.**

Ik breng u nooit zonder schriftelijke afspraken voorafgaand aan mijn dienstverlening een bedrag in rekening. Daarvoor is het noodzakelijk dat ik hierover vooraf afspraken met u maak over de hoogte en de wijze van de honorering van mijn dienstverlening.

## **Ik vraag ook iets van u**

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vraag ik ook een aantal zaken van u.

### *Juiste en volledige informatieverstrekking*

Voor mijn adviezen ben ik afhankelijk van de informatie die u mij verstrekt. In de relatie die ik met u heb, vraag ik van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u mij regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die ik van u ontvang, is mede bepalend voor de adviezen die ik u geef.

### *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 mij echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat ik u niet attent zou maken op een bepaald risico omdat ik kon denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vraag ik u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

### *Wijzigingen doorgeven*

Vanzelfsprekend vraag ik u mij 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 ik voor u een bepaalde financiële dienst verzorg, zal het vaak gebeuren dat ik u informatie zend. Soms gaat het daarbij om informatie die ik u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzend.

Maar ook kan ik u informatie toesturen omdat ik denk dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Ik vraag u al mijn informatie aandachtig door te nemen en mij indien nodig te raadplegen.

In ieder geval vraag ik u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleer ik deze documenten ook.

## **Persoonsgegevens**

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zal ik u om een aantal persoonsgegevens vragen. Ik ga hier zorgvuldig mee om. De verwerking van persoonsgegevens heeft mijn kantoor aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).

## **Als u een klacht hebt**

Ik behartig uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook ik kan een fout maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

### *Eerst de klacht kenbaar maken aan mij*

Indien u een klacht hebt, vraag ik u dit eerst kenbaar te maken aan mij. In de meeste gevallen zal ik 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  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Ik doe meer voor u**

Ik behartig de belangen van mijn klanten op het brede terrein van financiële diensten. Mijn dienstverlening omvat meer dan ik u in dit dienstverleningsdocument kan aangeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet mij om een verdere toelichting te vragen. Ik ben u graag van dienst.

**Bijlage      Indicatie van de hoogte van mijn beloning op het gebied van schadeverzekeringen, levensverzekeringen, (fiscaal) bank-/spaar-rekeningen, deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen), inkomen en hypotheek in 2020**

Mijn dienstverlening bestaat uit advies en/of bemiddeling. Deze bijlage is bestemd en bedoeld om u in een zo vroeg mogelijk stadium inzicht te verschaffen in de tarieven van mijn dienstverlening. Dit overzicht is niet bedoeld als een onherroepelijk aanbod.

**Vergoeding op basis van declaratie**

*Vergoeding per uur*

Mijn uurtarieven zijn als volgt:

- financieel adviseur schadeverzekeringen    €    85,00
- financieel adviseur vermogen en inkomen    €  125,00
- financieel adviseur hypotheek                €  165,00

Deze tarieven zijn vrij van 21% BTW voor zover de dienstverlening leidt tot de totstandkoming van één of meerdere financiële producten (bemiddeling). Indien dit niet het geval is, brengen wij 21% BTW in rekening over mijn advieskosten.

Productcategorie	Indicatie van het aantal uur			
	Financieel adviseur	Financieel adviseur hypotheek	minimum	maximum
Schadeverzekering	1 tot 5 uur		€ 85	€ 425
Lijfrente DIL	2 tot 10 uur		€ 250	€ 1250
Levensverzekering	5 tot 15 uur		€ 625	€ 1875
Beleggingsverzekering	5 tot 15 uur		€ 625	€ 1875
Bankspaarproduct	5 tot 15 uur		€ 625	€ 1875
Bankbeleggingsproduct	5 tot 15 uur		€ 625	€ 1875
Beleggingsfondsen	5 tot 15 uur		€ 625	€ 1875
Hypotheek		15 tot 25 uur (*)	€ 2475	€ 4125

- (\*) Voor de bovenstaand uren geldt: - Minimum bij starters 15 uur / € 2475  
- Minimum bij doorstromers 17 uur / € 2805  
- Minimum bij ondernemers 20 uur / € 3300

**Bijlage      Overzicht hoogte van mijn beloning op basis van dienstverleningsabonnement in 2020**

Dienstverleningsabonnementen voor al uw schade-, levensverzekeringen en/of hypotheek waarbij u advies en/of bemiddeling met onderhoud c.q. nazorg regelt. Hierbij zijn de verzekeringspremies netto tarieven, d.w.z. ik heb alle provisies eruit gehaald met naast deze schade-, levensverzekeringen en/of hypotheek een dienstverleningsabonnement.

Deze bijlage is bestemd en bedoeld om u in een zo vroeg mogelijk stadium inzicht te verschaffen in de tarieven van mijn dienstverlening. Dit overzicht is niet bedoeld als een onherroepelijk aanbod.

**Vergoeding op basis van dienstverleningsabonnement**

1. DSP: Particulier (d.i. schadeverzekeringen) 2020 € 18,50 per maand.
2. DH: Hypotheek (d.i. inclusief DL) 2020 € 35,00 per maand.
3. DL: Levensverzekeringen (d.i. inclusief uitvaartverzekeringen) 2020 € 10,00 per maand.
4. DC: Compleet, combinatie DSP+DH+DL 2020 € 50,00 per maand.
5. DZ: Zakelijk (d.i. schadeverzekeringen) 2020 € 75,00 per maand bij 1 polis, en per elke extra polis een toeslag op het maandbedrag van € 20,00. Bij totaal 6 polissen en meer blijft het maandbedrag € 175,00.

Alle genoemde prijzen zijn inclusief 21% BTW / 21% Assurantiebelasting welke conform wet en/of regelgeving worden berekend en gelden per 01-01-2020. Verhoging van de prijs van een dienstverleningsabonnement zal worden vastgesteld conform het CPI, de consumentenprijsindex van alle huishoudens, ingaande per 1 januari van het nieuwe contractjaar, waarvan wij u schriftelijk op de hoogte stellen.

Alle buiten het dienstverleningsabonnement vallende separate verrichtingen zijn conform bovenstaande uurtarief.