

# Dienstverleningsdocument Soluna Financieel Adviesgroep BV

## Wie zijn wij

In deze paragraaf treft u de belangrijkste gegevens aan van ons kantoor:

- Soluna Financieel Adviesgroep BV
- Jan Tinbergenstraat 300 7559 ST Hengelo
- Postbus 278 7550 AG Hengelo
- T 074-2559090
- info@soluna.nl
- www.soluna.nl
- Inschrijvingsnummer Register Autoriteit Financiële Markten: 12008458
- Inschrijvingsnummer Handelsregister Kamer van Koophandel: 8090494

Wij zijn succesvol als organisatie als wij niet alleen de verwachtingen van onze klanten in dienstverlening systematisch kunnen evenaren en zo mogelijk kunnen overtreffen, doch dit ook efficiënter en effectiever doen dan waar de concurrentie toe in staat is.

Ons kantoor hecht aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Conform de Wet op het Financieel Toezicht bieden wij u voorafgaand aan het sluiten/kopen van een financieel product, naast informatie over dit product, ook een beschrijving van onze dienstverlening en de daarbij behorende kosten. Deze informatie treft u hierna aan. Naast de wettelijke dienstverleningsdocumenten van de AFM hebben we voor een meer leesbaar en duidelijkere DVD opgesteld.

## Onze bereikbaarheid

1. Wij zijn op werkdagen geopend van 8.30 tot 17.00 uur.
2. Buiten kantooruren zijn wij op afspraak geopend.
3. Voor afspraken buiten kantooruren kunt u ons bellen.
4. Middels Whats-app, sms, telefoon en mail zijn we ook buiten kantooruren prima bereikbaar.

## Belangrijk

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen van ons kantoor of om een bepaald financieel product met een financiële instelling (verzekeraar of bank) te sluiten.

Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken omtrent onze dienstverlening en/of onze beloning, leggen wij dit op verzoek via een aparte overeenkomst met u schriftelijk vast.

## Toezichthouder AFM

De AFM houdt krachtens de wet, toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12008458 Het register van financiële adviseurs kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl)

## Onze dienstverlening

Soluna Financieel Adviesgroep BV is een adviseur en bemiddelaar op het gebied van hypotheek, financieel advies en verzekeringen.

Wij adviseren en bemiddelen, dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Vervolgens kunnen wij ook voor u bemiddelen bij een financiële aanbieder. Dit houdt in dat wij u begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op. U kunt dan via onze bemiddeling dit financiële product kopen.

Wij adviseren en bemiddelen in complexe producten. Indien u ons om advies vraagt over een complex product, dan gaan wij eerst uw klantprofiel opstellen. Dit is wettelijk verplicht en houdt in dat wij u vragen gaan stellen over uw (toekomstige) financiële positie. Daarnaast brengen wij uw kennis, ervaring en uw doelstellingen op financieel gebied in kaart en stellen uw risicobereidheid vast.

Op basis van dit klantprofiel geven wij u dan een passend advies over de financiële producten die u naar onze mening nodig heeft en die op de markt door financiële instellingen (verzekeraars of banken) worden aangeboden. Heeft u een keuze gemaakt dan kunnen wij contact leggen met de desbetreffende aanbieder(s) en de financiële overeenkomst(en) tot stand brengen.

Tijdens de looptijd van de financiële overeenkomst(en) houden wij u op de hoogte van wezenlijke wijzigingen in de dooru afgesloten producten.

Voor polissen die lopen via onze bemiddeling doen wij het volgende:

- wij administreren voor u de die door ons aan u geadviseerd zijn;
- wij controleren bij een verzekering de polis en de premie die verzekeraars bij u in rekening brengen;
- tijdens de looptijd van de verzekering kunt u uitleg krijgen over en wijzigingen doorgeven over de door u afgesloten financiële producten;
- mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.

### **Onze relatie met aanbieders:**

Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders (banken en verzekeraars) van financiële producten. Wij behoren tot de groep ongebonden bemiddelaars, wat betekent dat wij in vrijheid ( m.a.w. zonder contractuele verplichting) de producten van een selectief aantal banken/verzekeraars kunnen adviseren. Wij geven op uw verzoek graag aan met welke banken en verzekeraars wij samenwerken.

Voor u is het van belang om te weten dat er geen enkele financiële instelling is die enig deel van de aandelen van onze kantoor beschikt.

### **Informatie over onze beloning**

U betaalt voor onze dienstverlening via de premie of via een declaratie (fee) of een combinatie van beide.

### **Beloning op basis van provisie**

Onze beloning met betrekking tot de schadeverzekeringen is onderdeel van de premie en rente die u betaalt. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf. (Voor klanten van voorheen GOG wordt er via een abonnement de beloning verzorgt er zijn er geen provisie via de premies)

### **Beloning op basis van declaratie (fee)**

In plaats van provisie, spreken wij met u een tarief (fee) af voor onze dienstverlening op basis van declaratie. Dit kan op basis van het aantal uren of via een standaardtarief . Daarnaast betaalt u voor het product zelf een premie, rente of inleg.

U vindt onze tarieven in bijlage 1

Voordat wij aan een opdracht beginnen, geven we u een indicatie van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn en stellen u hiervan op de hoogte. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.

### **Aanvullende beloningsinformatie**

De wetgever verplicht ons de beloning die wij ontvangen voor financiële producten waarmee u vermogen opbouwt, of voor hypotheek, aan u te melden

Via dit dienstverleningsdocument informeren wij u voor dergelijke producten over de bandbreedte waarbinnen de minimale en maximale hoogte van de beloning valt. In bijlage 1 vindt u een overzicht van deze bandbreedtes per productcategorie.

De daadwerkelijke hoogte van de beloning is afhankelijk van het financiële product dat u afsluit en/of het aantal uren diensten die wij hebben verleend. Wij informeren u, uiterlijk vóór het afsluiten van het financiële product, schriftelijk over het exacte nominale bedrag van deze beloning. Indien dit bedrag niet valt binnen de door ons in bijlage 1 opgegeven bandbreedte, dan zullen wij u hier vooraf tijdig op wijzen en de afwijking toelichten.

### **Onze kwaliteit**

Wij informeren u over objectieve aanwijzingen van vakbekwaamheid waarover wij beschikken (zoals mogelijke registermeldingen, diploma's, certificeringen, permanente educatie e.d.) voor zover deze van belang kunnen zijn voor de oordeelsvorming van u over de mate van onze professionaliteit en onze kwaliteit.

Wij informeren u over eventuele lidmaatschappen van organisaties, voor zover deze van belang zijn voor een goede oordeelsvorming van u over de mate van onze professionaliteit en onze kwaliteit. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Wij staan onder toezicht van de AFM. Het register van de AFM is te raadplegen op de website van de AFM, [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

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

1. In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

2. Dat u wijzigingen m.b.t. verzekerde zaken aan ons doorgeeft.

3. Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert.

Vooraf bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even.

### **Beëindiging relatie**

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken 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.

### **Klachtenprocedure**

Wij doen onze uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

Alle klachten worden behandeld volgens een interne klachtenprocedure. Wilt u nadere informatie over deze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen. Alle klachten worden door onze directie persoonlijk behandeld.

Komen wij er samen niet uit dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Kifid

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

[info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Ons aansluitnummer bij Kifid is 20002376

Ons kantoor heeft zich geconformeerd aan de bindendheid van de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid. U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.

### **Persoonsgegevens**

Ten behoeve van onze advisering en bemiddeling over financiële producten zullen wij gegevens van u als klant opslaan. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

## Bijlage 1

### Bandbreedtes van de tarieven

Onze dienstverlening bestaat uit advies en bemiddeling. Met behulp van dit document geven wij u inzicht in de kosten van onze dienstverlening met betrekking tot vermogensopbouwende producten en hypotheek.

Ons kantoor werkt met de volgende tarieven, waarmee u de kosten van onze dienstverlening betaalt. In de gesprekken worden tarieven expliciet besproken en weergegeven in het adviesrapport. Indien er redenen zijn om af te wijken van deze tarieven zullen we dit expliciet melden:

Advies

#### Uurtarief (fee)

---

Onze uurtarieven zijn als volgt:

- Erkend Financieel Planner (PFP) € 185,- ex Btw
- Erkend Hypotheekadviseur € 75,- tot € 125,- ex BTW
- administratief medewerker € 60,- ex BTW

Voorafgaand aan het adviestraject spreken wij met u het aantal uren af dat wij in rekening zullen brengen voor onze dienstverlening.

Bemiddeling

Standaardtarief	Abonnementhouders*2	Niet abonnementhouders
Overlijdensrisicoverzekering*	€ 395	€ 495
Arbeidsongeschiktheidsverzekering*	€ 795	€ 995
Uitvaartverzekering*	€ 395	€ 495
Lijfrente uitgesteld*	€ 395	€ 495
Lijfrente direct gaand*	€ 495	€ 695
Spaar/beleggingsrekening*	€ 195	€ 295
Uurtarief overige diverse zaken*	€ 75	€ 125
Hypotheek		
- advies nieuwe hypotheek	€ 1.500	€ 1.750
- advies omzetten/aanpassen	€ 750	€ 995
- bemiddelen Omzetten hypotheek	€ 500	€ 750
- bemiddeling nieuwe hypotheek	€ 750	€ 995
- 2e hypotheek	€ 995	€ 1.250
- indicatieadvies	€ -	€ 250
- ontslag hoofdelijk aansprakelijkheid	€ 995	€ 1.250

\*tarieven zijn excl BTW Genoemde diensten zijn provisieloos

\*2 Niet voor abonnementhouders GOG. Hiervoor zijn andere tarieven