



# Dienstenwijzer

Versie: Januari 2023

## Inhoud

Inhoud .....	2
1. Waarom deze dienstenwijzer .....	4
1.1 Algemeen.....	4
1.2 Dienstverleningsdocument.....	4
2. Over APS Pensioen- en Inkomensteam .....	4
2.1 Missie, visie en algemeen profiel .....	4
2.2 Contactgegevens .....	5
2.3 Algemene werkwijze .....	5
2.4 Vakbekwaam en integer.....	5
2.5 Privacy .....	5
2.6 Keuzevrijheid en onze relatie met verzekeraars .....	5
2.7 Beloning .....	6
2.8 Wet op Financieel Toezicht.....	6
2.9 Kamer van Koophandel .....	6
2.10 Algemene voorwaarden .....	6
2.11 Klachtenregeling .....	6
2.12 Beroepsaansprakelijkheidsverzekering .....	6
2.13 Beëindigen relatie of polis .....	7
2.14 Verlenging polis en contractstermijnen .....	7
3. Onze dienstverlening .....	7
3.1 Ons voorstel.....	7
3.2 Vergoeding .....	7
3.3 Adviesopdracht en adviesovereenkomst .....	8
4. Onze producten .....	8
4.1 Vermogen .....	8
4.2 Sparen .....	8
4.3 Beleggen.....	8
4.4 Overzicht van adviesproducten, consultancy en cursussen .....	8
5. Wat verwachten wij van u? .....	9
Bijlage A.....	10
Dienstverleningsdocument bij complexe en impactvolle producten .....	10
1. Beloning voor onze diensten .....	10
1.1 Advisering .....	10
1.2 Bemiddeling.....	10
1.3 Beheer .....	11
1.4 Aanvullende nazorg.....	11
2. Provisie (verbod) .....	11
Bijlage B. Dienstverleningsdocument zakelijk op uurtarief .....	12
1. Schade.....	12
1.1 Inventarisatie, analyse en advies (risicomanagementscan) .....	12
1.2 Implementatie .....	12
1.3 Prolongatie.....	12
1.4 Beheer .....	12
2. Vermogen, Betalen en sparen, beleggen .....	13
2.1 Inventarisatie, analyse en advies .....	13
2.2 Bemiddeling.....	13
2.3 Beheer .....	13
2.4 Begeleiding.....	13

2.5 Actuariële Dienstverlening Pensioen .....	13
2.6 Juridische Dienstverlening Pensioen .....	14
2.7 Pensioen Administratie .....	14
2.8 Communicatie .....	14
Bijlage C. Algemene voorwaarden APS Pensioen- en inkomensteam .....	15
Bijlage D. Ethische afspraken .....	24

## 1. Waarom deze dienstenwijzer

### 1.1 Algemeen

U heeft er voor gekozen, of bent van plan, een gedeelte van of al uw zaken op het gebied van financiële dienstverlening onder te brengen bij APS Pensioen- en Inkomensteam (hierna APS). Een goede beslissing, want voor al uw financiële dienstverlening bent u bij ons aan het juiste adres. APS heeft zich gespecialiseerd in financiële dienstverlening en hecht grote waarde aan de kwaliteit van haar dienstverlening, evenals aan het vertrouwen van haar klanten. In het kader van de Wet op het Financieel Toezicht heeft u recht op informatie. Naast het wettelijk verplichte omvat deze dienstenwijzer veel meer informatie en kunt u exact nalezen waar APS voor staat. Daarnaast zijn in de bijlagen opgenomen het Dienstverleningsdocument bij complexe en impactvolle producten, Dienstverleningsdocument zakelijk op uurtarief, Algemene voorwaarden en Ethische afspraken.

#### Vragen?

Heeft u nog vragen, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen.

### 1.2 Dienstverleningsdocument

In het kader van onze advisering van complexe en/of impactvolle financiële producten aan consumenten treft u in bijlage A informatie aan over onze specifieke werkzaamheden en honorering. Daarnaast zijn er separate dienstverleningsdocumenten 'Vermogen opbouwen', 'Pensioenvraag werkgever' en 'Risico's afdekken'. Bijlage A vormt daarmee één geheel.

## 2. Over APS Pensioen- en Inkomensteam

### 2.1 Missie, visie en algemeen profiel

De missie van APS Pensioen- en Inkomensteam luidt: **Wij willen functioneren als extern directielid van u, op het gebied van pensioen en inkomen.**

De visie van APS Pensioen- en Inkomensteam luidt:

- Heldere communicatie verzorgen over complexe materie;
- Inzicht geven en oplossingen aanreiken;
- Toegevoegd ondernemerschap leveren;
- Empathisch vermogen tonen.

APS adviseert op het gebied van verzekeringen, financiële diensten en financiële producten. Onze taak is om samen met u een inventarisatie te maken van de financiële risico's waarmee u te maken kunt krijgen. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd kunnen worden. Hierbij geven wij adviezen over welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Naast deze advisering begeleiden wij u ook bij de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen, bij wie u de verzekering onderbrengt.

Met in totaal circa 25 medewerkers zijn wij een onafhankelijk en ongebonden adviseur ten opzichte van verzekeraars. Hieronder verstaan wij dat geen enkele financiële instelling inspraak of een eigendomsbelang heeft in onze onderneming. Daarnaast hebben wij geen enkele verplichting naar financiële instellingen toe. Ook hebben wij geen deelneming in een bepaalde aanbieder. Onze medewerkers werken in teams die u kennen, met als voordeel dat zij ook uw zaken kennen.

De beloning van onze medewerkers bestaat volledig uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn marktconform. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt mede de hoogte van het vaste salaris.

Wij doen zaken met vrijwel alle bekende verzekeringsmaatschappijen in Nederland. Wij selecteren businesspartners op basis van kwaliteit van producten en voorwaarden evenals kwaliteit van dienstverlening.

APS is onderdeel van Summa Holding B.V.

## 2.2 Contactgegevens

Locatie: Pettelaarpark 110, 5216 PS, 's-Hertogenbosch

Telefoon : 088-27 70 000  
Email : [aps@helderoverpensioen.nl](mailto:aps@helderoverpensioen.nl)  
Website : [www.helderoverpensioen.nl](http://www.helderoverpensioen.nl) / [www.helderoverinkomen.nl](http://www.helderoverinkomen.nl)

Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie) dan is een bevestiging daarvan per post of e-mail gewenst. In het geval u per e-mailbericht of op een andere wijze enig verzoek aan ons richt en binnen 24 kantooruren na verzending geen ontvangstbevestiging van ons heeft ontvangen, dient het bericht als niet ontvangen te worden beschouwd en dient u telefonisch contact met ons op te nemen.

Onze communicatie met u voeren wij in beginsel in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden; schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek.

## 2.3 Algemene werkwijze

Wij staan met ons bedrijf voor maatwerk, onafhankelijkheid, deskundigheid en zekerheid.

Wij adviseren en bemiddelen als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen, pensioenen en andere financiële diensten. Zowel aan particulieren als ondernemers en werkgevers. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant. Met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt.

## 2.4 Vakbekwaam en integer

APS is lid van diverse verenigingen/organisaties zoals Adviseurs in Financiële Zekerheid (Adfiz). Wij onderschrijven de Adfiz Integriteitcodes en handelen vanuit het belang van de klant. Wij laten ons niet leiden door verzekeraars of banken. Onze medewerkers zijn professioneel, deskundig en integer. Onze beloning voorkomt verkoopgedreven advisering. Onze klanten krijgen eerlijke diensten, tegen eerlijke prijzen geleverd. Ons doel reikt verder dan de klant van vandaag. Wij beogen een relatie op lange termijn.

## 2.5 Privacy

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over tal van vertrouwelijke gegevens van u. In overeenstemming met de voorschriften van de Autoriteit Persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Wij zijn aangesloten bij Autoriteit Persoonsgegevens (aansluitnummer 1227289). Daarnaast hebben wij een privacystatement. Deze is te vinden op onze website.

## 2.6 Keuzevrijheid en onze relatie met verzekeraars

APS is een ongebonden, selectieve en onpartijdige bemiddelaar. Wij baseren het advies voor u op een analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare en vergelijkbare financiële producten en/of diensten. In Nederland zijn er veel verzekeraars. Het is niet mogelijk om voor elke verzekering bij al deze verzekeraars een offerte aan te vragen. Regelmatig selecteren wij daarom verzekeraars die naar ons oordeel een goede prijs-/prestatieverhouding hebben. Wij letten daarbij met name op de kwaliteit van de polisvoorwaarden en de premie, maar ook hoe snel en correct de verwerking van polisaanvragen en mutaties is.

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben u te adviseren te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken, verzekeraars of andere financiële instellingen.

## 2.7 Beloning

Onze inkomsten bestaan voor het grootste gedeelte uit de beheercontracten die wij afsluiten voor het beheren van uw pensioenregeling(en). Deze worden bepaald door een percentage van de totale loonsom op basis van de gekozen beheermodule en afhankelijk van het aantal werknemers. Meer informatie hierover vindt u in ons beheerplan.

## 2.8 Wet op Financieel Toezicht

APS staat onder toezicht van de Autoriteit Financiële markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor een vergunning gegeven voor het adviseren (2:75) en bemiddelen (2:80) in inkomensverzekeringen, vermogen, pensioenen, premiepensioenvorderingen en spaarrekeningen. APS is ingeschreven in het register onder nummer 12014106. Registratie is een wettelijke verplichting. Het register is te raadplegen op de website van de AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)).

## 2.9 Kamer van Koophandel

In de Kamer van Koophandel staat APS Pensioen- en Inkomensteam B.V. geregistreerd onder nummer 30140155.

## 2.10 Algemene voorwaarden

Op verzekeringen zijn de polisvoorwaarden van de verzekeraars van toepassing. Voor overeenkomsten van opdracht en/of dienstverlening hanteert APS voor al haar ondernemingen en voor al haar diensten de “Algemene voorwaarden”, welke voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel. De voorwaarden zijn tevens te vinden op de website van APS ([www.helderoverpensioen.nl](http://www.helderoverpensioen.nl)). Deze algemene voorwaarden worden uitdrukkelijk op alle overeenkomsten met de ondernemingen van APS van toepassing verklaard.

## 2.11 Klachtenregeling

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u een klacht heeft over onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. De klacht dient schriftelijk gericht te zijn aan de directie/klachtencoördinator. Na ontvangst van de klacht, nemen wij zo snel mogelijk contact met u op.

Mocht een klacht niet tot een bevredigende oplossing leiden, kunt u vervolgens uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Het aansluitnummer is: 300.009698. Adresgegevens: Postbus 93257, 2509 AG Den Haag.

Telefoon	: 070-33 38 999
Email	: <a href="mailto:info@kifid.nl">info@kifid.nl</a>
Website	: <a href="http://www.kifid.nl">www.kifid.nl</a>

Dit instituut staat open voor consumenten met klachten over particuliere verzekeringen. U kunt zich tevens, ook met klachten over zakelijke verzekeringen, wenden tot de burgerlijke rechter.

## 2.12 Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Wij doen ons uiterste best uw belangen zo goed mogelijk te behartigen, maar voor mogelijke fouten hebben wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Deze verzekering geeft - binnen de grenzen van de polis - dekking voor schade die verband houdt met beroepsfouten. Iedere aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag waarop de door de betreffende rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft. Voor u geeft deze verzekering extra zekerheid.

## 2.13 Beëindigen relatie of polis

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt ons verzoeken de bestaande verzekeringen over te dragen naar een adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen.

Bij een intermediairwijziging volgt APS de gedragscode intermediairwijziging, zoals vastgesteld door de Adfiz op 22 juni 2010. In het kort komt het erop neer dat het besluit van u, als klant om de behandeling van bestaande verzekering(en) en regelingen aan een ander intermediair toe te vertrouwen moet blijken uit een door u getekende verklaring. Met inachtneming van elkaars rechten en plichten, dienen de betrokken intermediairs in uw belang te handelen en zorg te dragen voor een correcte informatie-uitwisseling, soepele overgang van lopende dossiers en premiebetalingen.

## 2.14 Verlenging polis en contractstermijnen

APS volgt de door verzekeraars vastgestelde gedragscode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen (voor meer informatie zie [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl)).

# 3. Onze dienstverlening

## 3.1 Ons voorstel

Een heldere, praktische en doelgerichte opzet kenmerken onze aanpak. Daarbij bieden wij u verschillende dienstverleningspakketten, zodat u het serviceniveau kunt kiezen dat bij uw organisatie past.

De basis van ons advies bestaat uit het pakket **zelfstandig advies**. Binnen dit pakket levert u ons de benodigde informatie aan via e-mail, heeft u telefonisch contact met uw consultant en maakt u zelfstandig keuzes op basis van onze rapportages. Door te kiezen voor **persoonlijk advies** breidt u het pakket zelfstandig advies uit met persoonlijke begeleiding van onze consultant. De consultant helpt u bij het aanleveren van de informatie, bespreekt de rapportages persoonlijk met u en ondersteunt u bij het maken van de keuzes.

Tot slot kunt u kiezen voor **maatwerk advies**. Dit pakket past het beste bij complexe vraagstukken of in situaties waarin maatwerk wenselijk is. U maakt dan samen met uw consultant een stappenplan, waarin wordt vastgesteld in welke stappen uw vraagstuk wordt aangepakt en hoe intensief wij u daarbij begeleiden.

In het schema op de volgende pagina geven wij u een samenvatting van de dienstverlening in de verschillende adviespakketten.

## 3.2 Vergoeding

APS werkt doorgaans met een vergoeding op urenbasis, waarbij wij streven naar optimale transparantie. Dit bereiken wij door u vooraf een indicatie te geven van de verwachte ureninvestering en daarna alleen de werkzaamheden in rekening te brengen die wij daadwerkelijk voor u uitvoeren.

Als wij de urenindicatie met meer dan 10% dreigen te overschrijden, dan informeren wij u hierover direct en maken we hierover afspraken. Daarnaast factureren wij maandelijks de uitgevoerde werkzaamheden. Op deze manier blijft u op de hoogte van de (kosten)ontwikkeling van het advies.

Verder bieden wij ook diensten aan o.b.v. een vaste fee. Uit de adviesopdracht blijkt wat voor u van toepassing is.

### 3.3 Adviesopdracht en adviesovereenkomst

Indien u akkoord gaat met onze aanpak, kunt u samen met uw consultant de adviesopdracht invullen. Op de adviesopdracht maakt u uw keuzes kenbaar, geven wij u een indicatie van de te verwachten ureninvestering en tekent u voor akkoord.

Zelfstandig advies	Persoonlijk advies	Maatwerk advies
+ Zo veel mogelijk online + Telefonisch contact + Reguliere rapportage(s)	+ Ondersteuning van consultant + Persoonlijk contact + Reguliere rapportage(s)	+ Stappenplan op maat + Rapportage(s) op maat + Complexe vraagstukken
<b>Contact</b>		
+ Telefonisch contact met uw consultant + Online informatie aanleveren	+ Persoonlijk contact met uw consultant + Uw consultant ondersteunt u bij het aanleveren van informatie	+ Telefonisch of persoonlijk contact met uw consultant afhankelijk van uw vraagstuk en voorkeur
<b>Rapportages</b>		
+ Reguliere rapportages + Uitbreiding met plusmodules mogelijk + Zelfstandig keuzes maken op basis van rapportage	+ Reguliere rapportage + Uitbreiding met plusmodules mogelijk + Keuzes maken met ondersteuning van uw consultant	+ Maatwerk rapportage + Afhankelijk van vraagstuk en uw voorkeur zelfstandig of onder begeleiding keuzes maken
<b>Uurtarief</b>		
€ 198,00 per uur (2023)	€ 198,00 of € 214,00 per uur (2023), afhankelijk van uw vraagstuk	€ 214,00 per uur (2023)

## 4. Onze producten

### 4.1 Vermogen

Levensverzekeringen (vermogen) 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 vermogensvoorziening zijn. Wij hebben de bevoegdheid om u te adviseren en om te bemiddelen in producten op het gebied van vermogen.

### 4.2 Sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Wij hebben de bevoegdheid om u te adviseren en om te bemiddelen in betaal- en spaarproducten. 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. Wij kunnen u adviseren of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

### 4.3 Beleggen

U heeft de mogelijkheid om vermogen op te bouwen via beleggingsfondsen. Wij staan u graag terzijde bij de keuze of deze dienst geschikt is voor u en past bij uw doelstelling en risicobereidheid. Wanneer u besluit om in beleggingsfondsen te gaan participeren, begeleiden wij u graag in het contact met de financiële instelling. Desgewenst geven wij de orders voor u door aan deze instelling. Als wij namens u orders doorgeven aan de instelling vragen wij u vooraf om schriftelijke toestemming.

### 4.4 Overzicht van adviesproducten, consultancy en cursussen

U kunt daarbij denken aan onder meer marktverkenningen, consultancy, bedrijfsrisicoscans, onderzoek, employee benefit scan, financial planning en cursussen op het gebied van pensioenen en WIA - WGA.



## 5. Wat verwachten wij van u?

- In elk geval dat u actief en tijdig 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, kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
- Ook als uw zakelijke of persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen bij uw personeel, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat risico's onverzekerd blijven.
- Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.
- U dient steeds naar waarheid documenten (zoals aanvraagformulieren) in te vullen en u dient offertes zorgvuldig te beoordelen en contracten rechtsgeldig te ondertekenen.
- Op grond van de Wet Identificatie bij Dienstverlening en de Wet Melding Ongebruikelijke Transacties dient u zich middels een geldig paspoort of rijbewijs te legitimeren.

## Bijlage A.

### Dienstverleningsdocument bij complexe en impactvolle producten

- Dit dienstverleningsdocument vormt een geheel met de afzonderlijke dienstverleningsdocumenten 'Pensioenvraag werkgever', 'Vermogen opbouwen' en 'Risico's afdekken'.
- In het kader van onze advisering en bemiddeling van complexe financiële producten treft u hierbij specifieke informatie aan over onze werkzaamheden en honorering (cijfers 2010) op het gebied van individuele levensverzekeringen, fiscale bankspaarrekeningen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen).
- Onze dienstverlening bestaat uit inventarisatie, analyse, advies, bemiddeling en/of beheer. Dit kan aansluitend in een traject plaatsvinden (van advies tot en met beheer) maar ook als losse componenten welke elk afzonderlijk zijn af te nemen.
- Deze bijlage is bestemd en bedoeld om u in een zo vroeg mogelijk stadium inzicht te verschaffen in de tarieven van onze dienstverlening. Omdat wij hierin volledig transparant zijn, hebben wij dit zo overzichtelijk mogelijk voor u gehouden. Dit overzicht is niet bedoeld als een (onherroepelijk) aanbod.
- Zoals omschreven in onze dienstenwijzer zullen wij u voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk op de hoogte brengen van onze beloning voor het gewenste traject.
- Wij behouden ons het recht voor de overeengekomen beloning jaarlijks aan te passen conform de CPI-index.
- Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn de genoemde vergoedingen en tarieven exclusief eventueel te betalen BTW en de kosten van derden.

## 1. Beloning voor onze diensten

### 1.1 Advisering

De vergoeding voor onze advisering bestaat uit een vast tarief per uur. De hoogte van de vergoeding is afhankelijk van het daadwerkelijk, benodigd aantal uren. De vergoeding is exclusief voor het advies. Wanneer u er tevens voor kiest de bemiddeling en het beheer door ons te laten verzorgen dan dient u de hiervoor vermelde tarieven nog bij op te tellen.

Voorafgaand aan onze advisering specificeren wij onze werkzaamheden en laten wij u de exacte hoogte van onze vergoeding weten, vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst. In onderstaande tabel treft u een urenindicatie aan. De indicatie van het aantal uren voor onze advisering zijn gebaseerd op een volledige inventarisatie, het opstellen van een klantprofiel, informatieverstrekking en opstellen van een adviesrapport, vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst.

**Tabel 1: De kosten van onze advisering\***

Advies	Indicatie van het aantal uur
Financiële planning	7 tot 32 uur
Advies nabestaandenvoorziening	2 tot 5 uur
Advies oudedagsvoorziening	7 tot 15 uur
Advies arbeidsongeschiktheidsvoorziening	7 tot 10 uur
Advies collectief (pensioen)	Op aanvraag

\*Wij behouden ons het recht voor het uurloon jaarlijks te indexeren.

### 1.2. Bemiddeling

Bij onze bemiddeling dragen wij zorg dat het gekozen product wordt gesloten bij de aanbieder/verzekeraar van uw keuze. Dit kan nadat wij u van advies hebben voorzien.

### 1.3. Beheer

In alles wat er gebeurt, willen wij u behoeden voor het onnodig en onbewust lopen van financiële risico's. Wij helpen u om inzicht en overzicht te krijgen en te houden. Wij bieden hiervoor verschillende beheermodules aan, onder andere:

APS Pensioenteam Basis	: Informerend en ondersteunend
APS Pensioenteam Standaard	: Proactief en flexibel
Summum	: Toekomstgericht, begeleidend en altijd bereikbaar

Aan u de keuze. Wij zijn u graag van dienst.

### 1.4 Aanvullende nazorg

Onze dienstverlening gaat verder dan de wetgever ons verplicht. Wij bieden namelijk aanvullende nazorg. Wanneer u niet langer gebruik wenst te maken van de aanvullende nazorg of u wilt de daarvoor overeengekomen vergoeding niet meer betalen, zullen wij de betreffende beheermodule beëindigen.

1. Wij informeren u enkel nog wanneer de aanbieder van het financiële product een wijziging doorvoert in het afgesloten product. U krijgt géén advies meer van ons over wat u in dat geval het beste kunt doen.
2. Wij informeren u wanneer er een wetwijziging plaatsvindt die consequenties heeft voor de werking van het afgesloten product.
3. Wij beantwoorden uw vragen over het advies dat wij u hebben gegeven ten tijde van het afsluiten van het product. Wij zullen u geen nieuw advies meer geven.
4. Wij geven wijzigingen in uw bereikbaarheidsgegevens door aan de betreffende aanbieder(s).

U heeft geen recht meer op advies van ons over wat u in dat geval het beste kunt doen. Het gevolg daarvan kan zijn dat uw financiële product nu of in de toekomst niet langer past bij uw persoonlijke situatie. Dat kan (grote) financiële consequenties voor u hebben.

Mocht u gebruik willen maken van uw recht om het beheer van uw financiële producten over te dragen aan een andere financieel dienstverlener, is dat mogelijk. Als u deze keuze maakt, werken wij uiteraard mee aan een zogenaamde intermediairwijziging. Wij informeren vervolgens de betreffende aanbieders over het feit dat u geen prijs meer stelt op onze nazorg en vragen hen om u een andere financieel dienstverlener voor te stellen.

## 2. Provisie (verbod)

Per 1 januari 2013 is het provisieverbod in werking getreden. Het provisieverbod houdt in dat klanten adviseurs en directe aanbieders rechtstreeks betalen voor advies en het afsluiten van producten die complex e/o impactvol zijn voor klanten.

## Bijlage B. Dienstverleningsdocument zakelijk op uurtarief

In het kader van onze dienstverlening zakelijk op uurtarief treft u hierbij specifiek informatie aan over deze dienstverlening. Al deze diensten kunnen aansluitend in een traject plaatsvinden maar zijn ook elk afzonderlijk af te nemen.

Zoals omschreven in onze dienstenwijzer zullen wij u voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk op de hoogte brengen van onze exacte beloning voor het gewenste traject en zal er een dienstverleningsovereenkomst worden opgesteld, waarin de overeengekomen dienstverlening en de wijze van beloning zal worden opgenomen.

Wij behouden ons het recht voor de overeengekomen beloning jaarlijks aan te passen conform de CPI-index.

### 1. Schade

#### 1.1 Inventarisatie, analyse en advies (risicomanagementscan)

- In overleg met u op hoofdlijnen opstellen van het risicoprofiel van uw organisatie, waarbij de eerste aanzet gericht is op verzekerbare risico's.
- Het toetsen van de bestaande risicomanagement aanpak en het bestaande verzekeringsprogramma aan het risicoprofiel.
- In overleg met u raadplegen van de verzekeringsmarkt voor het verkrijgen van alternatieven.
- Het adviseren van de mogelijke en meest gewenste oplossingen ten aanzien van risicomanagement en risicofinanciering (w.o. het verzekeringsprogramma).

Advisering vindt plaats:

- in de dagelijkse contacten met u;
- door de accountmanager in verband met externe ontwikkelingen;
- op uw aangeven naar aanleiding van interne ontwikkelingen;
- door de specialist in verband met ontwikkelingen in de verzekeringsmarkt.

#### 1.2 Implementatie

- Het inwinnen van de benodigde risico informatie voor verzekeraars.
- Het plaatsen van de verzekering en het bevestigen van het bestaan.
- Het bewaken van het opmaken van documenten.
- Het controleren van de solvabiliteit van verzekeraars bij het plaatsen van verzekeringen doch APS aanvaardt geen aansprakelijkheid als achteraf een verzekeraar insolvent blijkt te zijn.

#### 1.3 Prolongatie

Het per contractvervaldatum in gezamenlijk overleg met u verlengen van de afgesloten verzekeringen.

Tijdens het prolongatieproces worden met u de navolgende stappen doorlopen:

- In overleg met u inventariseren van verwachtingen en voornemens.
- Marktbenadering.
- Overleg met u inzake uitkomsten marktbenadering/mandaat.
- Plaatsing en bevestiging.
- De premie/schadegegevens worden eveneens in dit proces betrokken.

#### 1.4 Beheer

Het gedurende de looptijd van de verzekeringen, in gezamenlijk overleg met u nagaan of de verzekeringen nog steeds in overeenstemming zijn met de door u gewenste dekkingen en uw risicoprofiel.

## 2. Vermogen, Betalen en sparen, beleggen

### 2.1 Inventarisatie, analyse en advies

- Het bij aanvang beleidsmatig en vaktechnisch ondersteunen bij de vaststelling van de individuele pensioenregeling (arbeidsvoorwaardelijk).
- Het adviseren omtrent de te hanteren financieringsmethodiek.
- Het informeren en adviseren op hoofdlijnen over de relevante wettelijke kaders en (verwachte) ontwikkelingen daarin.
- Het toetsen van het eerste pensioenreglement (inclusief het eerste individuele addendum per werknemer) of de eerste individuele pensioenbrieven.
- Het adviseren over uitbreiding resp. inkrimping van verzekeringsvormen.
- Het adviseren over (wijzigingen in) het te hanteren winstdelingsstelsel in geval van een collectieve regeling.

### 2.2 Bemiddeling

- Het in overleg selecteren van de meest geschikte verzekeraar voor de pensioenregeling, zowel bij aanvang als na elke contractperiode.
- Het inwinnen van de benodigde informatie ten behoeve van verzekeraars.
- Het benaderen van één of meerdere verzekeraars voor het verkrijgen van (indicatieve) offerte(s).
- Het vergelijken van offertes.
- Het onderhandelen met verzekeraars over tariefstelling, voorwaarden en service level.
- Het uitbrengen en toelichten van de offertes.
- Het onderbrengen van verzekeringen bij verzekeraars en het acceptatietraject begeleiden c.q. het bestaan van dekking bevestigen in geval van opdracht.
- Het gedurende de looptijd van de verzekering(en), in overleg met u nagaan of de verzekering(en) nog steeds in overeenstemming is (zijn) met de gewenste dekking(en).

### 2.3 Beheer

- Het rechtstreeks beantwoorden van vragen met betrekking tot de administratieve uitvoering van de pensioenregeling, dan wel het begeleiden van de vragen richting de verzekeraar.
- Begeleiding bij het oplossen van problemen bij kennelijk onjuist of niet tijdig verwerkte mutaties.
- Het op hoofdlijnen maken van afspraken met de verzekeraar ten aanzien van de administratie. Administratie zelf vindt rechtstreeks plaats tussen klant en verzekeraar.
- Het op hoofdlijnen maken van afspraken met de verzekeraar ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening (levertijden, foutenmarge etc.).

### 2.4 Begeleiding

Hieronder wordt verstaan het begeleiden van uitkeringsaanvragen bij ingang pensioen, overlijden en arbeidsongeschiktheid.

### 2.5 Actuariële Dienstverlening Pensioen

Het vervaardigen van actuariële berekeningen en bijbehorende rapportages ten behoeve van:

- regelingswijzigingen;
- harmonisatie van regelingen;
- splitsing van een regeling;
- contractverlenging;
- collectieve waardeoverdracht;
- kostenprognose;
- wijziging van de financieringsmethodiek;
- wijziging van de winstdelingsmethodiek;
- individuele personen;
- VUT-reservering;
- backservice;
- toereikendheid van de indexatievoorziening;

- IFRS/IAS19/FRS17/FAS87/RvJ271.
- Het controleren van het jaarwerk van Gesepareerde Beleggingsdepots.
- Het opstellen en certificeren van het jaarwerk met bijbehorende stukken van het pensioenfonds.
- Het uitvoeren van due diligence werkzaamheden.
- Het verrichten van Asset Liability Management studies.
- Het adviseren over de strategische allocatie van de beleggingen.
- Het opstellen van vermogensbeheermandaten.
- Ondersteunen bij beleggingsgesprekken met de vermogensbeheerder.

## 2.6 Juridische Dienstverlening Pensioen

Het opstellen van:

- pensioenreglementen en -brieven;
  - statuten;
  - gedragscode;
  - overeenkomsten;
  - sociaal plan (bij individueel/collectief ontslag).
- 
- Het oprichten of liquideren van een pensioenfonds/VUT-fonds/spaarfonds.
  - Het becommentariëren van jurisprudentie (nationaal recht/ Europees recht).
  - Het opstellen van interne beleidslijnen als gevolg van jurisprudentie en/of wetgeving.
  - Het aanwenden van juridische experts in geval van grensoverschrijdend woon-werkverkeer.
  - Het integreren van meerdere pensioenregelingen.
  - Het adviseren inzake probleemgevallen.

## 2.7 Pensioen Administratie

- Het uitvoeren van werkzaamheden in verband met het uitbesteden van de pensioenadministratie.
- Het beheren van de deelnemersadministratie, inclusief de berekening van de aanspraken en de benodigde voorzieningen.
- Het beheren van een uitkeringsadministratie.
- Het beheren van een financiële administratie.
- Het leveren en inrichten van het pensioenadministratiesysteem ConPackage.
- Indien van toepassing wordt deze dienstverlening vastgelegd in een separate overeenkomst.

## 2.8 Communicatie

- Het leveren van een pensioenplanner voor het individueel doorrekenen van pensioenscenario's.
- Het vervaardigen van en jaarlijks actualiseren van de populaire versie van de Employee Benefitregeling.
- Het op nader af te spreken basis ter beschikking stellen van een consultant voor persoonlijke (Personal Benefit Advisering) gesprekken met medewerkers van de werkgever.
- Het (periodiek) verzorgen van presentaties ten behoeve van nieuwe medewerkers.
- Het leveren, beheer en communicatie van uw employee benefits.

## Bijlage C. Algemene voorwaarden APS Pensioen- en inkomensteam

### Artikel 1. Algemeen

- 1.1 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
- Opdrachtnemer: APS Pensioen- & Inkomensteam B.V., gevestigd te 's-Hertogenbosch aan de Pettelaarpark 110, hierna te noemen APS;
  - Opdrachtgever: de natuurlijke- of rechtspersoon die aan APS opdracht heeft gegeven tot het verrichten van werkzaamheden en/of verrichten van diensten.
  - Waar in deze algemene voorwaarden opdrachtgever wordt genoemd zijn behalve deze ook bedoeld diens vertegenwoordigers, gemachtigden, erfgenamen en andere rechtverkrijgenden.
- 1.2 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten met en/of alle opdrachten aan APS, tot het verrichten van werkzaamheden en/of het verlenen van diensten. Verwijzingen door opdrachtgevers naar hun eigen voorwaarden worden door APS niet aanvaard.
- 1.3 Indien (een) bepaling(en) van deze algemene voorwaarden nietig is/zijn of vernietigd wordt/worden, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen APS en opdrachtgever in overleg treden teneinde (een) nieuwe bepaling(en) ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling(en) overeen te komen die de bedoeling van APS met de nietige c.q. vernietigde bepaling(en) zo dicht mogelijk benadert.

### Artikel 2. Aanbod en overeenkomst

- 2.1 Een overeenkomst tussen APS en de opdrachtgever komt eerst tot stand vanaf de dag van ondertekening van de overeenkomst/opdracht.
- 2.2 Na de totstandkoming van de overeenkomst gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen binden APS slechts nadat APS deze schriftelijk aan opdrachtgever heeft bevestigd.
- 2.3 APS behoudt zich het recht om opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren.
- 2.4 Door APS verstrekte adviezen of offertes zijn uitsluitend bestemd voor opdrachtgever. Het is opdrachtgever niet toegestaan een adviesrapport of een offerte of delen daarvan ter inzage te geven of mee te delen aan andere potentiële opdrachtgevers.

### Artikel 3. Offertes

- 3.1 Alle aanbiedingen, ongeacht of deze bij speciale offerte, in prijscouranten of anderszins zijn gedaan, zijn - tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen - geheel vrijblijvend. Alle aanbiedingen van APS hebben een geldigheidsduur van 30 dagen, tenzij uitdrukkelijk anders in de aanbieding vermeld, en komen na het verstrijken van deze termijn van rechtswege te vervallen. Een aanbieding geldt, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, niet voor toekomstige opdrachten.
- 3.2 Alle overeenkomsten, ook indien en voor zover zij door al dan niet in dienst van APS zijnde tussenpersonen zijn aangegaan, komen pas tot stand, nadat deze door APS, dan wel door een door haar uitdrukkelijk daartoe gemachtigde, schriftelijk of mondeling zijn bevestigd, dan wel zonder voorafgaande opdrachtbevestiging zijn uitgevoerd.
- 3.3 Een samengestelde prijsopgave verplicht APS niet tot het verrichten van een deel van de opdracht tegen een deel van de geoffreerde prijs.
- 3.4 De schriftelijke opdrachtbevestiging door APS wordt correct en akkoord bevonden geacht, tenzij binnen acht dagen na de verzending daarvan aan opdrachtgever door APS schriftelijk bezwaren zijn ontvangen.

### Artikel 4. Duur en opzegging van de overeenkomst, hoofdelijkheid

- 4.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde duur, tenzij uit de opdrachtbevestiging of bij gebreke daarvan de aard en strekking van de verstrekte opdracht voortvloeit dat deze zal duren tot het moment dat APS hetgeen is overeengekomen heeft verricht en/of opgeleverd.
- 4.2 Alle door APS genoemde termijnen voor uitvoering van de opdracht zijn indicatief en naar beste weten vastgesteld. Indien overschrijding van een termijn plaatsvindt zal APS opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte stellen.
- 4.3 Partijen zijn, in geval van een voor onbepaalde duur aangegane overeenkomst, bevoegd de overeenkomst te allen tijde op te zeggen.
- 4.4 Een opzegging dient te allen tijde schriftelijk te geschieden.

- 4.5 Indien van een genoegzame kredietwaardigheid van de opdrachtgever niet is gebleken of de rechtsvorm van de opdrachtgever, dan wel de zeggenschap binnen haar rechtsvorm in wezenlijke zin is gewijzigd, is APS gerechtigd om te allen tijde een overeenkomst, hetzij geheel, hetzij gedeeltelijk zonder rechterlijke tussenkomst, te ontbinden, zonder enige nadere gehoudenheid van APS tot nakoming van het overige en/of tot enige (schade)vergoeding van welke aard ook. De genoegzaamheid van de kredietwaardigheid is ter beoordeling van APS.
- 4.6 In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van de facturen van APS.

#### **Artikel 5. Informatieplicht van de opdrachtgever**

- 5.1 De opdrachtgever is gehouden alle gegevens en bescheiden, die APS naar haar oordeel, of waarvan opdrachtgever redelijkerwijs moet begrijpen dat APS deze nodig heeft voor het uitvoeren van de verleende opdracht, tijdig in de gewenste vorm en op de gewenste wijze, kosteloos, ter beschikking van APS te stellen. Indien APS het noodzakelijk acht om deze gegevens en/of bescheiden zelf te verzamelen - zij is daartoe geenszins verplicht tenzij de overeenkomst anders bepaalt - doet zij zulks voor rekening en risico van de opdrachtgever.
- 5.2 APS is gerechtigd de uitvoering van de opdracht op te schorten tot het moment waarop de opdrachtgever aan de in het vorige lid van dit artikel genoemde verplichting zal hebben voldaan. Eventuele kosten van vertraging dienaangaande komen voor rekening van opdrachtgever en worden door APS belast.
- 5.3 Alle door opdrachtgever aan APS ter beschikking gestelde originele stukken of originele gegevensdragers zullen desgewenst op verzoek zo spoedig mogelijk weer aan opdrachtgever ter hand worden gesteld.
- 5.4 Opdrachtgever is te allen tijde verantwoordelijk voor de adequaatheid en de juistheid van de door haar aan APS in het kader van de offerteaanvraag, opdracht, overeenkomst of anderszins aan APS verstrekte informatie, gegevens en/of bestanden. Dit geldt evenzeer wanneer APS deze informatie op grond van gemaakte afspraken of op grond van het bepaalde onder 5.1. laatste volzin zelf verzamelt, tenzij een gebrek daarin zoals onjuistheid en/of onvolledigheid aan APS kenbaar behoorde te zijn.

#### **Artikel 6. Uitvoering**

- 6.1 APS zal zich inspannen om de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uit te voeren.
- 6.2 APS bepaalt de wijze waarop volgens haar de opdracht dient te worden uitgevoerd. Desgevraagd zal APS de opdrachtgever tevoren inlichten over de wijze waarop aan de uitvoering van de opdracht vorm wordt gegeven.
- 6.3 De opdrachtgever is en blijft zelf verantwoordelijk voor de juiste en tijdige toepassing van de gegeven adviezen door APS.
- 6.4 Tussentijdse bijstellingen van eerder afgegeven adviezen zijn enkel geldig wanneer deze schriftelijk zijn bevestigd door APS. Aan telefonisch gegeven adviezen kunnen geen rechten worden ontleend.
- 6.5 APS is gerechtigd zonder nadere kennisgeving aan de opdrachtgever, de opdracht of een gedeelte daarvan te laten verrichten door derden, tenzij dit in strijd is met de aard van de opdracht. Mits opdrachtgever aan inschakeling van een derde zijn goedkeuring heeft verleend, zullen de meerkosten van de derde aan opdrachtgever worden doorberekend tenzij met opdrachtgever voor de uitvoering een vast honorarium is afgesproken, met inachtneming van het bepaalde in artikel 9.7.
- 6.6 Indien is overeen gekomen dat de dienstverlening in fasen zal worden uitgevoerd, kan APS het verstrekken van de dienstverlening, die tot een volgende fase behoort, uitstellen totdat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd. Daartoe is geen nadere kennisgeving aan opdrachtnemer vereist.
- 6.7 Indien is overeen gekomen dat de dienstverlening in fasen zal worden uitgevoerd, kan opdrachtgever na voltooiing van een of een aantal fase(n) de overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk beëindigen. Bij beëindiging op grond van dit artikel zal opdrachtgever het overeen gekomen honorarium over de reeds voltooide fase(n) integraal verschuldigd zijn.
- 6.8 APS behoudt zich het recht voor meer werkzaamheden dan overeengekomen uit te voeren en aan de opdrachtgever in rekening te brengen, indien deze werkzaamheden in het belang van de opdrachtgever en/of voor de correcte uitvoering van de overeenkomst nodig zijn. Wanneer APS voorziet dat er meer of aanvullende werkzaamheden nodig zijn en zulks niet mogelijk is in het kader



van de uitvoering van de overeenkomst en/of de daarvoor geplande tijd, zal zij daarover met opdrachtgever in overleg treden.

- 6.9 Aanvullende werkzaamheden en/of het overleg daarover kan leiden tot vertraging in de uitvoering van de overeenkomst. Zulks kan aan APS niet worden tegengeworpen.
- 6.10 Indien door een tussen partijen nader overeen te komen wijziging en/of aanvulling van de opdracht het tijdstip van voltooiing van de opdracht zal worden beïnvloed, zal APS opdrachtgever zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte stellen.
- 6.11 Indien tussen partijen is overeengekomen dat de opdracht door APS zal worden uitgevoerd tegen een vast honorarium, zal APS opdrachtgever voordat partijen ertoe over gaan de overeenkomst te wijzigen en/of aan te vullen schriftelijk informeren of, en zo ja, in hoeverre, als gevolg daarvan aanpassing van het honorarium dient plaats te vinden.
- 6.12 Wanneer APS de overeenkomst niet of niet geheel kan uitvoeren op grond van een redelijkerwijs voor rekening van de opdrachtgever komende omstandigheid, dan is APS gerechtigd de uitvoering op te schorten en/of de overeenkomst door een schriftelijke mededeling te ontbinden. In dat geval is APS geen enkele (schade)vergoeding van welke soort ook aan opdrachtgever verschuldigd. Opdrachtgever zal dan aan APS in elk geval dienen te betalen hetgeen door APS redelijkerwijs binnen het bestek van de overeenkomst reeds is uitgevoerd. Dienaangaande is de administratie van APS leidend en biedt daarvan sluitend bewijs, behoudens door de opdrachtgever te leveren tegenbewijs.
- 6.13 Indien noodzakelijk is dat opdrachtgever zijn medewerking verleent aan het uitvoeren van de overeenkomst zal opdrachtgever desgevraagd steeds tijdig en te allen tijde schriftelijk alle nuttige en noodzakelijke gegevens en inlichtingen verschaffen.
- 6.14 Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig, niet volledig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking worden gesteld aan APS of indien opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, kan dit tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst door APS aanleiding geven en kunnen extra kosten, verband houdende met aanvankelijk niet gepland tijdsbeslag of anderszins, volgens de gebruikelijke tarieven van APS in rekening worden gebracht.

## **Artikel 7. Intellectuele eigendom**

- 7.1 Alle rechten met betrekking tot van APS afkomstige programmatuur, adviezen of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes alsmede voorbereidend materiaal daarvan, blijven zowel tijdens als na de uitvoering van een opdracht uitdrukkelijk en uitsluitend bij APS of de licentiegevers van APS berusten. Een en ander ongeacht het aandeel van opdrachtgever of door haar ingeschakelde derden in de totstandkoming daarvan. De uitoefening van deze rechten, openbaarmaking of overdracht van gegevens daaronder begrepen, is zowel tijdens als na de uitvoering van de opdracht uitdrukkelijk en uitsluitend aan APS voorbehouden.
- 7.2 Alle door APS B.V., aan opdrachtgever verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, plannen, alsmede programmatuur, zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt voor het gebruik door de opdrachtgever ter uitvoering van de opdracht en mogen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van APS niet worden verveelvoudigd, openbaar worden gemaakt en/of op enigerlei wijze ter kennis van derden worden gebracht.
- 7.3 De opdrachtgever mag geen aanduiding omtrent rechten van intellectuele eigendom uit de programmatuur en of materialen die door APS zijn geleverd, verwijderen, verminderen, uitwissen of wijzigen, waaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de programmatuur en andere materialen.
- 7.4 APS of haar licentiegevers hebben het recht technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur. Indien APS of haar licentiegevers door middel van technische bescherming de programmatuur beveiligd hebben, is het opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen, te omzeilen en/of te ontwijken.
- 7.5 Indien de programmatuur, of de door APS geleverde materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van APS een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal APS het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruikersvergoeding terugnemen of zorgdragen dat opdrachtnemer, of althans te leveren functioneel gelijkwaardige andere programmatuur of materialen, ongestoord kan (blijven) gebruiken.

- 7.6 Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van derden is uitgesloten, daaronder doch niet uitsluitend begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichting van APS voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde programmatuur en/of materialen in een niet door APS gemodificeerde vorm, al dan niet in samenhang met niet door APS geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of op een andere wijze dan waarvoor de programmatuur en/of materialen is/zijn ontwikkeld of bestemd.
- 7.7 Opdrachtgever staat er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling door opdrachtgever aan APS van programmatuur of materialen met het doel van gebruik en/of bewerking. Opdrachtgever vrijwaart APS tegen elke actie die is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.
- 7.8 Bij overtreding van het voorgaande is de opdrachtgever gehouden aan APS alle daardoor geleden schade te vergoeden.

#### **Artikel 8. Vertrouwelijke informatie**

- 8.1 Partijen zijn, behoudens wettelijke verplichtingen tot openbaarmaking van bepaalde gegevens, verplicht tot geheimhouding van de van de andere partij ontvangen informatie en de door verwerking daarvan verkregen resultaten. Partijen zullen hiertoe alle redelijkerwijs te nemen voorzorgsmaatregelen treffen.
- 8.2 APS is gerechtigd de bij uitvoering van de overeenkomst verkregen (cijfermatige) uitkomsten en/of gegevens aan te wenden voor statistische of vergelijkende doeleinden, mits die uitkomsten en/of gegevens niet te herleiden zijn tot individuele opdrachtgevers.

#### **Artikel 9. Honorarium en betaling**

- 9.1 Het overeengekomen honorarium geldt uitsluitend voor de in de overeenkomst genoemde prestaties of leveringsomvang.
- 9.2 Alle tarieven, afgegeven prijzen, overeengekomen honoraria, aanbiedingen, etc. zijn tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven steeds in euro's exclusief verschotten, leges, declaraties van ingeschakelde derden, wettelijke toeslagen en omzetbelasting.
- 9.3 APS is gerechtigd, indien de uitvoering van de overeengekomen opdracht in fasen zal geschieden, per fase te factureren.
- 9.4 Het honorarium van APS is niet afhankelijk van de uitkomst van de verleende opdracht en wordt berekend door het aantal door APS bestede uren maal het overeengekomen uurtarief dan wel op basis van hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen, en is verschuldigd naar mate door APS werkzaamheden ten behoeve van opdrachtgever zijn verricht. De tarieven kunnen door APS worden verhoogd met een door APS zelf vast te stellen percentage. Daarnaast is APS gerechtigd om het overeengekomen tarief te verhogen wanneer er zich omstandigheden voordoen die tot een verhoging van haar kostprijs leiden en die in redelijkheid voor of bij het overeenkomen van het uurtarief niet voorzienbaar waren.
- 9.5 APS is steeds gerechtigd om van de opdrachtgever de betaling van een voorschot op honorarium, verschotten, leges en/of kosten voor in te schakelen derden te verlangen. Een ontvangen voorschot wordt verrekend met de eerstvolgende tussentijdse afrekening of de eindafrekening van de opdracht.
- 9.6 APS heeft voor de aanvang van de werkzaamheden het recht de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot op het moment dat opdrachtgever een naar redelijkheid en billijkheid bepaald voorschot voor de te verrichten werkzaamheden heeft betaald aan APS, dan wel daarvoor zekerheid heeft gesteld.
- 9.7 Indien tussen APS en opdrachtgever een vast honorarium of vaste prijs is overeengekomen, is APS desalniettemin gerechtigd om deze te verhogen wanneer er zich omstandigheden voordoen die tot een verhoging van haar kostprijs leiden en die in redelijkheid voor of bij het overeenkomen van het honorarium of de prijs niet voorzienbaar waren. Tevens is APS gerechtigd om het vast honorarium of de vaste prijs te verhogen wanneer blijkt dat bij de uitvoering van de overeenkomst het aantal daaraan bestede uren de bij het aangaan van de overeenkomst ingecalculeerde c.q. veronderstelde uren te boven gaat. APS is ook gerechtigd om het vast honorarium of de vaste prijs te verhogen wanneer voor de uitvoering van de overeenkomst werkzaamheden vereist zijn, of kosten gemaakt moeten worden, die bij het aangaan van de overeenkomst in redelijkheid niet voorzienbaar waren.

- 9.8 Tenzij de uitvoering van de overeenkomst zich daarmee niet verdraagt, zal APS een verhoging van het vaste honorarium of de vaste prijs zoals hiervoor bedoeld schriftelijk aan opdrachtgever mededelen.
- 9.9 Vindt verhoging van het vaste honorarium of de vaste prijs plaats binnen drie maanden na het aangaan van de overeenkomst, of vindt nadien een verhoging plaats van meer dan 10%, dan is de opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden door middel van een daartoe strekkende schriftelijke verklaring aan APS. In dat geval blijft opdrachtgever aan APS een vergoeding verschuldigd voor de tot dan toe verrichte werkzaamheden, zulks naar rato van de uitvoering van de overeenkomst tot dan toe. Deze verklaring dient APS binnen zeven (7) werkdagen na de mededeling van de voorgenomen prijsverhoging te bereiken. Bij gebreke daarvan vervalt het recht op ontbinding en wordt opdrachtgever geacht met de verhoging te hebben ingestemd.
- 9.10 De administratie van APS die betrekking heeft op de aard en de tijdsduur van verrichte werkzaamheden alsmede de betaalde verschotten en declaraties van ingeschakelde derden, strekt tegenover de opdrachtgever tot volledig bewijs, behoudens door de opdrachtgever te leveren tegenbewijs.
- 9.11 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, geschiedt betaling in euro's hetzij á contant aan APS hetzij via overboeking op een door APS aan te wijzen bank- of girorekening in Nederland, zonder enige korting, opschorting of verrekening, binnen de op de factuur vermelde betalingstermijn. Bij gebreke van een specifieke betalingstermijn zal opdrachtgever betalen binnen veertien dagen na dagtekening van de factuur.
- 9.12 APS is te allen tijde gerechtigd van de opdrachtgever gehele of gedeeltelijke tussentijdse betaling van het alsdan verschuldigde bedrag te vorderen.

#### **Artikel 10. Wanprestatie van opdrachtgever**

- 10.1 Indien de opdrachtgever niet, niet tijdig, niet deugdelijk, of slechts gedeeltelijk aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan of enige andere bepaling van de overeenkomst niet, niet tijdig of onvolledig nakomt, op diens goederen conservatoir of executoriaal beslag wordt gelegd, de opdrachtgever onder bewind of curatele wordt gesteld, wordt toegelaten tot een wettelijke schuldsaneringsregeling, surséance van betaling aanvraagt of indien diens faillissement wordt aangevraagd, wordt hij van rechtswege geacht in verzuim te zijn en is het totale aan APS verschuldigde bedrag zonder sommatie of ingebrekestelling - ongeacht eerder gemaakte termijn of betalingsafspraken - terstond opeisbaar.
- 10.2 Het onder 11.1 bedoelde bedrag wordt verhoogd met vertragingsrente van 1% per maand gerekend vanaf veertien (14) dagen na de dagtekening van de declaratie (een gedeelte van een maand voor een gehele maand rekenende) over het bruto bedrag van de declaratie, tot aan het tijdstip van algehele voldoening.
- 10.3 In de onder 11.1 bedoelde gevallen heeft APS eveneens het recht de uitvoering van nog lopende overeenkomst(en) op te schorten, c.q. elke overeenkomst met de opdrachtgever geheel of gedeeltelijk, zulks ter keuze van APS, zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, zulks zonder welke gehoudenheid van de zijde van APS tot welke vergoeding dan ook jegens de opdrachtgever.
- 10.4 In de onder 11.1 bedoelde gevallen heeft APS eveneens het recht een derde (waaronder verzekeraars) te verzoeken niet mee te werken aan een wijziging van lopende overeenkomsten en/of het sluiten van nieuwe overeenkomsten tussen opdrachtgever en die derde op grond van door APS voor opdrachtgever verrichte werkzaamheden en/of verleende diensten, zulks zonder welke gehoudenheid van de zijde van APS tot welke vergoeding dan ook jegens de opdrachtgever.
- 10.5 Wanneer naar oordeel van APS, APS genoodzaakt is incassomaatregelen te nemen ter zake van een onbetaald gebleven declaratie is zij gerechtigd aan de debiteur buitengerechtelijke incassokosten te berekenen van 15% van het bruto bedrag van de declaratie (met een minimum van € 150,00).

#### **Artikel 11. Recht van retentie**

- 11.1 APS is gerechtigd om alle financiële gegevens, adviezen, rapporten, calculaties, programmatuur en alle overige bescheiden en gegevens van welke aard ook en op welke wijze ook opgeslagen, die APS ten behoeve van opdrachtgever heeft gemaakt of heeft laten maken onder zich te houden tot voldoening van alle kosten die APS gemaakt heeft ter uitvoering van opdrachten van opdrachtgever, onverschillig of deze opdrachten betrekking hebben op voormelde of andere zaken van de

opdrachtgever, tenzij de opdrachtgever voor die kosten genoegzame zekerheid heeft gesteld.

- 11.2 Het bepaalde in het vorige lid is niet van toepassing met betrekking tot zaken of bescheiden van opdrachtgever die geen bewerking door APS hebben ondergaan.

## **Artikel 12. Eigendomsvoorbehoud**

12.1 De door APS aan opdrachtgever geleverde zaken blijven haar eigendom totdat de opdrachtgever alle navolgende verplichtingen uit alle met APS gesloten overeenkomsten is nagekomen:

- de tegenprestatie(s) met betrekking tot geleverde of te leveren zaken;
- de tegenprestatie(s) met betrekking tot krachtens overeenkomst door APS verrichte of te verrichten diensten;
- eventuele vorderingen wegens niet-nakoming door de opdrachtgever van (een) met APS gesloten overeenkomst(en).

12.2 De opdrachtgever is niet bevoegd de geleverde zaken te verpanden of hier enig ander recht op te vestigen.

12.3 Op zaken, die met inachtneming van het in lid 1 bepaalde in eigendom op de wederpartij zijn overgegaan en die zich nog onder de wederpartij bevinden, behoudt APS zich hierbij reeds nu voor dan de pandrechten voor als bedoeld in artikel 3:237 BW tot meerdere zekerheid van vorderingen die zij uit welken hoofde dan ook op de opdrachtgever mocht hebben of krijgen. Dit voorbehoud van pandrechten geldt eveneens ten aanzien van door APS geleverde zaken die door de opdrachtgever zijn bewerkt of verwerkt en waardoor het eigendomsvoorbehoud van APS zou komen te vervallen.

12.4 Als opdrachtgever zijn verplichtingen niet nakomt of indien er gegronde vrees bestaat dat deze zijn verplichtingen niet zal nakomen, is APS gerechtigd om de geleverde zaken waarop het in lid 1 bedoelde eigendomsvoorbehoud rust bij de wederpartij of bij derden die deze zaken voor de wederpartij houden weg te (doen) halen. De opdrachtgever is verplicht hiertoe alle medewerking te verlenen op straffe van een onmiddellijk opeisbare boete van 10% per dag van al het door haar aan APS verschuldigde, zulks met een minimum van € 500,00 per dag.

## **Artikel 13. Levertijden - leveringen**

13.1 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen zijn door APS genoemde of in de overeenkomst opgenomen termijnen voor gereedkomen van (een deel van) de opdracht of opgegeven levertijden, altijd slechts een indicatie en zijn deze nooit te beschouwen als een fatale termijn.

13.2 Behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van de directie of van leidinggevende ondergeschikten van APS kan de opdrachtgever bij een overschrijding van de levertijd tot 30 dagen, geen aanspraak maken op enige vorm van schadevergoeding en/of ontbinding van de overeenkomst. Indien de levertijd wordt overschreden met meer dan 30 dagen, dient de opdrachtgever APS schriftelijk in gebreke te stellen. In deze ingebrekestelling dient aan APS een redelijke termijn voor de nakoming te worden geven.

13.3 De levertijd of termijn voor (gedeeltelijke) oplevering of het gereedkomen van de dienstverlening, begint op de dag waarop de opdrachtgever van APS een schriftelijke bevestiging van het ontstaan van de overeenkomst heeft ontvangen, echter ook dan niet eerder dan nadat door de opdrachtgever is voldaan aan alle eventuele bijzonderheden, verband houdend met de uitvoering van de overeenkomst welke eerst door opdrachtgever tot stand moeten worden gebracht.

13.4 APS is steeds bevoegd om in gedeelten te leveren.

13.5 Het risico van beschadiging en/of teloorgang van zaken, waaronder onderzoeksrapporten en/of adviezen, die onderwerp zijn van de overeenkomst gaat over op de opdrachtgever op het moment dat deze feitelijk in de macht van opdrachtgever of een door deze aangewezen partij worden gebracht.

## **Artikel 14. Overmacht**

14.1 APS is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens opdrachtgever en is niet aansprakelijk voor niet, niet juiste of niet tijdige uitvoering van aan haar verleende opdrachten, indien die het gevolg zijn van overmacht in de meest ruime zin van het woord. Onder overmacht wordt mede begrepen: ernstige storingen in het productieproces, oorlog, oorlogsgevaar, oproer, terrorisme, epidemieën, natuurrampen, molest, brand, waterschade, storingen in de levering van gas, water- en elektriciteit en ICT-diensten en andere calamiteiten, werkstaking, uitsluiting, maatregelen

van overheidswege, het verlies of de beschadiging van voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, voor zover deze omstandigheden directe gevolgen hebben voor een correcte uitvoering van de opdracht.

- 14.2 Zodra een onder 15.1 genoemde omstandigheid zich voordoet zal APS daarvan mededeling doen aan de opdrachtgever.
- 14.3 Indien nakoming door APS tijdelijk onmogelijk is, is deze gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst zolang op te schorten, totdat de omstandigheid die de overmacht oplevert zich niet meer voordoet. Indien in redelijkheid van opdrachtgever niet kan worden verwacht dat hij op de uitvoering van de opdracht wacht, is de opdrachtgever in geval van tijdelijke onmogelijkheid de opdracht uit te voeren gerechtigd schriftelijk met onmiddellijke ingang de overeenkomst te beëindigen. APS is alsdan gerechtigd betaling te vorderen van het honorarium behorende bij de dienstverlening die reeds is verstrekt en de werkzaamheden die reeds zijn verricht tot het moment van beëindiging van de overeenkomst.
- 14.4 In geval van een blijvende situatie van overmacht zal na ontvangst van de onder 15.2. bedoelde mededeling de overeenkomst, voor het nog niet uitgevoerde gedeelte, geacht te zijn ontbonden, onder de verplichting van de opdrachtgever om van APS af te nemen en haar te vergoeden het uitgevoerde gedeelte van de overeenkomst.

## **Artikel 15. Aansprakelijkheid**

- 15.1 Iedere aansprakelijkheid voor schade van APS is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffend geval uit hoofde van de door APS afgesloten bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico volgens de polis. Iedere verdere aansprakelijkheid wordt uitgesloten evenals de toepasselijkheid van artikel 7:407 BW.
- 15.2 Bij gebreke van (dekking door) een bedrijf- of beroepsaansprakelijkheidsverzekering of indien een beroep op artikel 16.1 in rechte geen stand houdt, is de aansprakelijkheid voor schade in elk geval beperkt tot maximaal de hoogte van de totale declaraties die betrekking hebben op de desbetreffende opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, in de periode van maximaal zes (6) maanden voorafgaand aan de aansprakelijkstelling.
- 15.3 De aansprakelijkheidsbeperkingen in artikel 16.1 en 16.2 gelden niet indien er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van APS.
- 15.4 Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door haar ter beschikking gestelde gegevens. APS aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de onjuistheid, gebrekkigheid of onvolledigheid van de door opdrachtgever ter beschikking gestelde gegevens. APS aanvaardt verder geen enkele aansprakelijkheid voor verkregen informatie uit schriftelijke en/of elektronische gegevensbestanden en/of online-databanken, tenzij algemeen bekend zou zijn dat de desbetreffende informatiebron onjuiste en/of onvolledige gegevens bevat.
- 15.5 APS aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de onjuistheid, gebrekkigheid of onvolledigheid van inlichtingen en/of adviezen die door APS zijn verstrekt voordat de overeenkomst tot stand is gekomen.
- 15.6 APS aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor fouten van de ten behoeve van de opdrachtgever ingeschakelde derden, zoals taxateurs, zakelijke dienstverleners en/of deskundigen.
- 15.7 APS aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor fouten in de dienstverlening van APS die veroorzaakt zijn door de door APS gebruikte computerprogrammatuur, tenzij de leverancier van deze programmatuur aansprakelijkheid voor dergelijke fouten heeft aanvaard en de schade op de leverancier kan worden verhaald.
- 15.8 APS is, zo er sprake is van enige grond daarvoor, enkel aansprakelijk voor directe schade door opdrachtgever geleden, als rechtstreeks gevolg van aan APS toerekenbare tekortkomingen. Dit is slechts anders in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van de zijde van APS.
- 15.9 APS is niet aansprakelijk voor indirecte en/of gevolgschade. Daaronder wordt in elk geval verstaan: gevolgschade, winstderving, schade als gevolg van tegenvallende of uitblijvende resultaten, immateriële schade, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, rente en kosten.



- 15.10 Opdrachtgever is gehouden om (dreigende) schade zoveel als mogelijk te voorkomen c.q. beperken. APS heeft altijd het recht om - voor zover mogelijk - de schade van opdrachtgever ongedaan te maken of te beperken.
- 15.11 Elke aansprakelijkheid van APS vervalt als de opdrachtgever APS niet in de gelegenheid stelt de betreffende tekortkomingen te herstellen, indien maatregelen worden genomen of werkzaamheden worden verricht tot herstel van de (veronderstelde) tekortkomingen plaatsvinden zonder dat APS daarbij betrokken is of indien de schade is veroorzaakt doordat de opdrachtgever APS onjuiste of onvolledige informatie heeft verschaft.
- 15.12 De opdrachtgever vrijwaart APS tegen eventuele aanspraken van derden die direct of indirect samenhangen met de uitvoering van de opdracht.
- 15.13 APS is nimmer aansprakelijk voor de gevolgen van een onjuiste invoer of doorvoer van gegevens ten behoeve van het offreren, aanvragen, muteren of prolongeren van een verzekering via (web)applicaties en/of programmatuur ter beschikking gesteld door APS, hierna te noemen applicaties.
- 15.14 Hoewel APS de grootst mogelijke zorgvuldigheid betracht kan zij niet garanderen dat de informatie en gegevens die op of via APS applicaties worden weergegeven, daaronder begrepen informatie en gegevens op applicaties van derden tot welke de APS applicatie toegang geeft, te allen tijde juist en volledig zijn. De opdrachtgever die van de APS applicatie gebruik maakt blijft zelf verantwoordelijk voor de nauwkeurigheid, volledigheid en bruikbaarheid van zijn oordelen, adviezen, diensten of andere verstrekte informatie, ook indien hij daar bij gebruik maakt van informatie of gegevens die van of via de APS applicatie zijn verkregen. Informatie en gegevens die zijn opgenomen in of worden weergegeven op of via de APS applicatie zijn niet bepalend voor de rechtsverhouding tussen APS, de opdrachtgever en/of de verzekerde en gelden evenmin als advies, standpunt of oordeel, in welke zin dan ook.

#### **Artikel 16. Reclame**

- 16.1 Reclames ter zake van leveringen, verleende diensten, verstrekte adviezen, een declaratie en/of verrichte werkzaamheden dienen binnen dertig dagen na de levering, het advies, respectievelijk verzending van de declaratie en/of betreffende zaken en/of bescheiden waarover de opdrachtgever reclameert, dan wel binnen dertig dagen na de ontdekking van het gebrek indien de opdrachtgever aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, bij aangetekend schrijven aan APS kenbaar te worden gemaakt, op straffe van verval van alle aanspraken.
- 16.2 Een reclame met betrekking tot de verrichte leveringen, verstrekte adviezen en/of diensten schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op.

#### **Artikel 17. Verjaring**

- 17.1 Alle rechtsvorderingen van opdrachtgever uit hoofde van een aan deze voorwaarden onderworpen overeenkomst (waaronder vorderingen tot schadevergoeding) verjaren, behoudens bepalingen van dwingend recht, na verloop van één jaar, te rekenen vanaf de dag waarop dat de werkzaamheden van APS uit hoofde van de overeenkomst, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, werden voltooid of hadden moeten worden voltooid.

#### **Artikel 18. Adreswijziging**

- 18.1 APS is bevoegd het laatst opgegeven adres en/of bekende adres als correspondentieadres van de opdrachtgever te beschouwen. De opdrachtgever dient adreswijzigingen schriftelijk aan APS door te geven.

#### **Artikel 19. Persoonsgegevens en identificatie**

- 19.1 APS verwerkt persoonsgegevens van de opdrachtgever op basis van de uitvoering van de door de opdrachtgever verstrekte opdracht(en) (in dit geval aanvragen voor overeenkomsten) en de daarmee samenhangende wettelijke verplichtingen. Op grond van de voor APS geldende wet- en regelgeving is APS verplicht om zich van de identiteit van de opdrachtgever te vergewissen en deze in bepaalde gevallen te verifiëren. Verdere informatie omtrent de verwerking van persoonsgegevens staat vermeldt in ons privacy statement.

**Artikel 20. Bewaren bescheiden**

- 20.1 Indien en voor zover de van de opdrachtgever of van derden afkomstige bescheiden, bij het einde van de behandeling van de opdracht, niet door de opdrachtgever zijn teruggenomen, zullen de onder berusting van APS gelaten bescheiden, tot uiterlijk 7 jaren na de datum van de laatste declaratie voor rekening en risico van de opdrachtgever worden bewaard.
- 20.2 Na het verstrijken van de in lid 1 bedoelde termijn, is APS bevoegd om het dossier en alle zich hierin bevindende bescheiden te (laten) vernietigen zonder de opdrachtgever hiervan in kennis te stellen.
- 20.3 APS aanvaardt in geval van overmacht geen enkele aansprakelijkheid voor het verloren gaan van het dossier en/of ter hand gestelde bescheiden. Van overmacht is onder meer sprake in geval van diefstal, inbraak, brand, overstroming en vandalisme. In alle andere gevallen is de aansprakelijkheid van APS uit hoofde van bewaarneming beperkt tot een bedrag van maximaal € 200,00.

**Artikel 21. Toepasselijk recht/Geschillen**

- 21.1 Op alle overeenkomsten tussen APS en de opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 21.2 Geschillen zullen uitsluitend worden berecht door voor de vestigingsplaats van APS in Nederland bevoegde rechter. APS heeft echter het recht om een geschil met een buitenlandse opdrachtgever te doen beslechten door de buitenlandse bevoegde rechter.

**Artikel 22. Wijziging en aanvulling algemene voorwaarden**

- 22.1 Wijzigingen en/of aanvullingen van deze algemene voorwaarden binden partijen bij de overeenkomst met ingang van de dag, volgend op de dag van toezending daarvan door APS aan opdrachtgever.

## Bijlage D. Ethische afspraken

APS streeft naar verantwoord ondernemerschap in de branche van financiële dienstverlening en laat zich daarbij leiden door duidelijke normen en hoge kwaliteitsstandaarden.

Kwaliteit, integriteit, openheid en zorgvuldigheid zijn daarbij de basiswaarden. Wij hechten er dan ook veel waarde aan te verklaren dat wij ons in het dagelijks handelen laten leiden door de volgende uitgangspunten:

1. Aan onze cliënten geven wij adviezen die naar onze eer en geweten het meest passend zijn bij de wensen en omstandigheden van de betreffende cliënt.
2. In onze adviezen aan cliënten houden wij rekening met de belangen van de cliënt op langere termijn voor zover wij hiermee bekend zijn of wij deze kunnen veronderstellen.
3. Wij werken niet mee aan constructies die naar ons oordeel in strijd zijn met de belangen van onze cliënten. Ook niet in het geval de cliënt hierom expliciet verzoekt en ons juridisch vrijwaart voor de eventuele gevolgen.
4. Als strijdig met de belangen van cliënten wordt in ieder geval aangemerkt het geven van adviezen of het meewerken aan transacties die leiden tot overkreditering van de cliënt op een zodanige wijze dat een redelijk handelend beroepsgenoot bij het afsluiten van de transactie kan voorzien dat de cliënt in financiële problemen geraakt mede als gevolg van de geadviseerde transactie.
5. Alle gegevens van cliënten worden als strikt vertrouwelijk beschouwd en behandeld. Informatie over en van cliënten wordt door ons alleen gebruikt wanneer dit past in de behartiging van de belangen die de cliënt ons heeft toevertrouwd.
6. Op geen enkele wijze werken wij mee met het bewust geven van verkeerde informatie aan verzekeringsmaatschappijen of andere financiële instellingen bij het aangaan van de verzekering, tijdens de looptijd van de verzekering of indien een beroep op de verzekering wordt gedaan.
7. In ons dagelijks handelen zijn wij ons er van bewust dat wij een vertrouwensfunctie innemen en dat schending van dit vertrouwen niet alleen het aanzien van ons kantoor maar van de gehele financiële dienstverlening kan schaden.