

Dienstenwijzer KG Financiële adviezen & verzekeringen

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten.

Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad.

In dit document kunt u nalezen hoe wij werken en wat wij van u verwachten.

Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

1 Wie zijn wij ?

KG Financiële adviezen & verzekeringen

Bezoekadres (op afspraak):

Van Goghlaan 4
9646 DV Veendam

Postadres:

Postbus 248
9640 AE Veendam

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

Bereikbaarheid

Wij zijn op werkdagen bereikbaar tijdens kantooruren. Daarnaast zullen wij u, indien aanwezig, ook buiten de kantooruren te woord staan.

Telefoon: 0598-633 566
Mobiel: 06-81 90 34 81
Fax: 084-839 2727
@Mail: info@kkgroep.nl

In geval van nood zijn wij buiten kantoor tijden bereikbaar via telefoonnummer 06-81903481

U kunt uiteraard ook buiten kantoor tijden een afspraak met ons maken.

2 Onze kwaliteitsgaranties

Inzake uw financiële zaken is het van groot belang om samen te werken met een betrouwbare partner. KG Financiële adviezen & verzekeringen is zo'n partner.

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn :

- AFM
- SEH (Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs)
- Kifid
- College Bescherming Persoonsgegevens (m1433491)

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM is verantwoordelijk voor het wettelijk toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12018468. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl.

Kifid

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u onverhoopt een klacht hebben, dan kunt u zich echter wenden tot het Klachten Instituut Financiële Dienstverlening.

Wij zijn daar aangesloten onder nummer 300.013480.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 01138886.

3 Wat mag u van ons verwachten?

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van financiële planning, hypotheek, schade- en levensverzekeringen, lijfrente, sparen en kredieten. Ook kunnen wij u adviseren over beleggingsfondsen.

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een hele waaier aan financiële producten, kunt u van ons een aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw eigen situatie van belang is.

In onze adviespraktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis en de contacten met leveranciers van financiële producten.

Hieronder volgt wat meer informatie over deze verschillende producten:

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren op het gebied van levensverzekeringen. Ook mogen wij het contact tussen u en de levensverzekeraar verzorgen.

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 langere periode, soms wel tot 30 jaar. 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. Wij mogen u op het gebied van hypotheek van advies dienen. Ook mogen wij namens u de onderhandelingen voeren met financiële instellingen om te komen tot een voor u passende offerte.

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 dergelijk onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Ons kantoor mag u daarover adviseren en voor u de contacten onderhouden met de verstrekker van het krediet.

Betalen en sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling. Ook op dit terrein mogen wij onze relaties met raad en daad bijstaan.

Zowel in de fase van advisering als bij de bemiddeling tussen u en de financiële instelling.

4 Onze werkwijze

Integraal financieel advies is de meest optimale vorm van dienstverlening waarbij wij u inzicht en overzicht bieden in uw financiële situatie gedurende meerdere levensfasen. Uiteraard kunt u bij ons ook terecht voor deeladviezen.

Schematisch kan onze werkwijze als volgt worden weergegeven:

Informeren & Inventariseren	▶	Analyseren	▶	Adviseren	▶	Bemiddelen	▶	Nazorg
-----------------------------	---	------------	---	-----------	---	------------	---	--------

Een integraal financieel advies (van informeren tot bemiddelen) kost gemiddeld 25 tot 40 uur werk.

Inventarisatiefase

Gedurende de inventarisatie krijgen wij een goed beeld van u als klant. Wij nemen samen met u de gezinssituatie door en gaan na welke wensen en doelstellingen u heeft op financieel gebied. Tevens stellen wij vast wat uw kennis, ervaring en risicobereidheid is op het gebied van de diverse financiële producten.

Analysefase

In deze fase werken wij uw wensen en doelstellingen uit en bekijken wij of deze verantwoord gerealiseerd kunnen worden, in relatie tot uw inkomens- en vermogenssituatie. Hierbij gaan we uit van de door u aangereikte informatie. Tenslotte verzamelen wij relevante fiscale en juridische regelgeving. Deze nemen wij met u door.

Adviesfase

Onze bevindingen en de afstemming met u presenteren wij in de vorm van een financieel- of hypotheekplan. Hierin wordt aangegeven hoe en met behulp van welke financiële productoplossingen uw wensen en doelstellingen uitgevoerd kunnen worden. Wij bespreken dit plan met u en motiveren de gemaakte keuzes. Hieruit blijkt ook of bepaalde wensen en doelstellingen niet haalbaar zijn, bijvoorbeeld vanuit de optiek van de door u aangegeven risicobereidheid of inkomenssituatie. Het uiteindelijke resultaat is een compleet of deeladvies waarbij (voor zover van toepassing) uw wensen en doelstellingen zijn vertaald in een financieel plan. Samen met u bespreken we welke onderdelen er worden gerealiseerd. Ieder financieel advies is flexibel waardoor wijzigingen in uw persoonlijke situatie vertaald kunnen worden naar een geschikte aanpassing in uw totale financiële planning.

Uitvoeringsfase

Wij zijn betrokken bij alle noodzakelijke werkzaamheden die nodig zijn voor de totstandkoming van uw plan. Over de voortgang daarvan houden wij u op de hoogte. In verband met de aanschaf van financiële producten is het noodzakelijk dat diverse aanvraagformulieren en andere bescheiden worden aangeleverd. Het naar waarheid invullen en aanleveren is uw eigen verantwoordelijkheid. Wij ondersteunen u hier uiteraard wel bij.

Nazorgfase

Na de uitvoering van het financieel plan zullen wij regelmatig toetsen of het advies voldoet. In eerste instantie nemen wij binnen één jaar na de uitvoering contact met u op voor een zogenaamd nazorggesprek. Daarna tenminste één keer per drie jaar of eerder indien u dat wenst.

In deze fase is het van groot belang dat u ons vroegtijdig informeert over ontwikkelingen die een aanpassing van het gemaakte plan noodzakelijk kunnen maken. Denkt u hierbij aan veranderingen in de gezinssituatie of werksituatie, of bijvoorbeeld huisvesting.

5 Hoe komen wij tot een advies ?

Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Dit garandeert de vrijheid in advisering.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar wij zaken mee doen. (ongeveer 60 stuks). Deze selectie maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Als wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van een van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

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

6. Hoe worden wij beloond?

Voor onze dienstverlening aan u vragen wij een vergoeding. Het zorgvuldig samenstellen en uitvoeren van een advies, op basis van de eisen en richtlijnen die daaraan worden gesteld, neemt ongeveer 25 á 35 uur in beslag. Deze directe en indirecte adviesuren, het opmaken van uw persoonlijk financieel plan, alsmede alle andere directe en indirecte kosten (waaronder nazorg en service aan u), worden dus door u betaald.

U betaalt voor onze dienstverlening via de premie van de producten. 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.

1. Beloning op basis van provisie (standaard)

In het geval van schadeverzekeringen is onze beloning een onderdeel van de premie die u periodiek betaalt. In deze beloning zijn kosten voor tussentijds advies, mutaties en begeleiding in geval van schade inbegrepen.

2 Beloning op basis van declaratie (verrichtingentarief)

In het geval van levensverzekeringen en hypotheke 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. Deze zijn voor het advies en bemiddeling op het moment van afsluiten.

Voor vervolgadvisen zullen wij doorgaans opnieuw kosten in rekening brengen.

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.

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

7 Wat verwachten wij van u?

Om onze advisering goed te kunnen uitvoeren, vragen we ook wat van u.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Wij verwachten van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het beste 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 ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket. Alleen op deze wijze kunnen wij u volledig informeren en op alle risico's wijzen.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons 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

Vaak zult u van ons of van de maatschappij informatie ontvangen. Het is van groot belang dat u deze informatie. Polissen, voorstellen etc. goed doorneemt en onjuistheden aan ons meldt.

8 Omgaan met klachten

Als u een klacht hebt

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

Daarna eventueel naar klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Kifid, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Kifid
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
Telefoon 070 – 333 8 999

Op de site van het Kifid kunt u nalezen op welke wijze uw klachten in behandeling genomen kunnen worden en hoe de procedure verloopt.

9 Wij doen meer voor u



Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Uiteraard kunnen wij in deze dienstenwijzer nooit volledig zijn in de opsomming van onze diensten.

Wilt u meer weten, neemt u dan gerust contact met ons op.

Bijlage 1

Globaal overzicht Werkzaamheden

Inventarisatiefase (gesprek 1)

- Kennismakingsgesprek
- Toelichten van de dienstverlening die wij aanbieden
- Inventarisatie van uw persoonlijke situatie, vermogenspositie, bestaande voorzieningen alsmede financiële kennis, ervaring en risicobereidheid
- Inventarisatie van uw doelstellingen en wensen
- Opstellen van uw klantprofiel
- Verstrekken van globale informatie over de verschillende vormen van hypotheek
- Advies met betrekking tot de maximaal te verkrijgen lening
- Indicatie van de maandlasten
- Verslaglegging en dossiervorming
- Afspraakbevestiging, documentatie voorbereiden etc.

Analyse en adviesfase (gesprek 2 en 3)

- Vervolggesprekken met u
- Bespreken en indien nodig actualiseren van uw klantprofiel zoals opgesteld in de oriëntatiefase
- Verzamelen en analyseren van stukken ten behoeve van het advies. Bijvoorbeeld bestaande hypotheek, lopende polissen (die verbonden kunnen worden aan de hypotheek), lopende voorzieningen voor arbeidsongeschiktheid en overlijden, opgebouwde pensioenaanspraken, lopende financiële verplichtingen (leningen, alimentatie), beleggingskeuzes
- Gedetailleerd bespreken van de verschillende hypotheekvormen
- Informatie over de verschillende mogelijkheden voor inlossing van (hypothecaire) kredieten
- Vaststellen van het risicoprofiel voor het aflossingsplan
- Vaststellen van de Verzekeringswensen

- Relatie leggen tussen het aflossingsplan en de doelstellingen op lange termijn met o.a.: de maandlasten na pensionering; de maandlasten na een vroegtijdig overlijden, rekening houdend met de aanwezige (pensioen)-voorzieningen; de maandlasten na arbeidsongeschiktheid, rekening houdend met de aanwezige voorzieningen
- Indicatie maken van de maandlasten op basis van een aannemelijke aanbieder
- Aan de hand van bovenstaande en rekening houdend met uw klantprofiel en risicoprofiel, een passend advies samenstellen
- Wij houden natuurlijk rekening met fiscale aspecten die voor u van toepassing zijn
- Wij hebben de mogelijkheid om producten van diverse maatschappijen aan te bieden. Hieruit maken we een selectie die past bij het gegeven advies
- Bij deze selectie houden we rekening met o.a. rente (waar mogelijk inclusief verschil in instap- en verlengingsrente), premie en voorwaarden (o.a. verhuisregeling, boetevrij aflossen, kosten bij verlenging, geldigheidsduur offerte, mogelijkheid om overwaarde te overbruggen, kosten bankgarantie, voorlopige dekkingen, waarde opbouw in de aflossingspolis, rente bij passeren van de hypotheek, kosten van een bouwdepot, kosten verlengen geldigheid offerte, etc.)
- Uitwerking van de analyse waarin de verschillende producten worden vergeleken.
- Verslagleggen van de uitgangspunten en samenvatten van het complete advies in een persoonlijk adviesplan.

Bemiddelingsfase (na gesprek 3)

- Overleg met geldverstrekkers over bijzonderheden en afwijkende wensen of levertijden
- Aanvragen één of meer offertes
- Controleren offerte(s) op volledigheid en juistheid
- Verzamelen van resterende stukken. U kunt dan denken aan kopie koopakte, kopie identiteitsbewijzen, de financiële verplichtingen (leningovereenkomsten), werkgeversverklaring(en), kopie recente loonstrook, kopie pensioengegevens (afhankelijk van de leeftijd), echtscheidingsconvenant en inschrijving burgerlijke stand, taxatieopdracht, financiële bijsluiters, algemene voorwaarden.
- Opmaken concepten, verstrekken opdracht voor taxatie, beoordelen volledigheid stukken, bewaken voortgang
- Bespreken van de offerte en de voorwaarden voor de hypotheek
- Bespreken van de offerte voor het aflossingsplan en de afdekking van risico's ten aanzien van overlijden, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid
- Ondertekening offerte, invullen aanvraagformulieren, gezondheidsverklaringen en regelen medische keuringen.
- Bespreken van reeds verzamelde stukken voor de acceptatie
- Bewaken voortgang definitieve acceptatie door de geldverstrekker en (medische) acceptatie verzekeraar
- Beoordelen en bespreken afwijkende aanbiedingen
- Informeren notaris over de aangevraagde hypotheek
- Bewaken voortgang van de stukken opmaak door notaris
- Afwijkingen ten opzichte van de offerte of het advies signaleren en corrigeren of bespreken.
- Bewaken opmaak eventuele polissen.
- Controleren correctheid en volledigheid van de polissen in relatie tot aanvraag en advies
- Indien gewenst aanvragen van voorlopige belastingteruggave i.v.m. hypotheekrenteaf trek
- Bewaken ontvangst adviesbeloning van cliënt, bank of verzekeraar.

Service en nazorgfase

- Zorgen voor periodieke informatie inzake de actualiteit.
- Het einde van de rentevaste periode bewaken.
- Bespreken van de stand van zaken in het aflossings- of vermogensvormingsplan (zitten bijvoorbeeld beleggingen op schema).
- Van wijzigingen in de persoonlijke situatie van cliënt bespreken wat daar de consequenties van zijn voor het hypotheekadvies.