

Dienstenwijzer Kleine Financieel Advies vof

De handelsnamen van de hieronder vallende ondernemingen zijn :

- Schagen Hypotheken
- Kleine Pensioen Advies

De dienstverlening van uw assuratiekantoor in beeld.

De Nederlandse overheid streeft er in toenemende mate naar om de openheid op het gebied van financieringen en verzekeringen te optimaliseren en om de relatie die wij als kantoor met u hebben volledig doorzichtig te maken. Dit heeft men getracht te bereiken door de invoering van de Wet op het Financieel Toezicht (Wft). De Wft eist onder meer dat consumenten voorafgaand aan het tot stand komen van een overeenkomst informatie krijgen over onder andere de aard van de dienstverlening die de financiële dienstverlener (wij) hun biedt. Door middel van dit Dienstenwijzer willen wij u zoveel mogelijk duidelijkheid geven over onze wijze van dienstverlening verschaffen.

Alles wat u wilt weten over de Wft kunt u vinden op de website van de toezichthouder op onze bedrijfstak, de Autoriteit Financiële Markten (AFM) met als adres: <http://www.afm.nl>.

In dit document geven wij u dus een overzicht van de wijze waarop ons kantoor werkt en wat wij precies voor u doen.

Wie zijn wij?

Kleine Financieel Advies is een kantoor dat per 1-1-2018 is gestart. De eigenaren zijn vader (Gerrit) en zoon (ivo) Kleine die samen meer dan 60 jaar ervaring hebben op het gebied van adviseren en bemiddelen als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen, hypotheek, pensioenen en andere financiële diensten. Zowel aan particulieren als aan ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterke 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.

Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Kleine Financieel Advies vof, heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen ten aanzien

van de volgende financiële diensten en/of producten:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypothecair krediet

Nadrukkelijk vermelden wij dat wij ook adviseren en bemiddelen ten aanzien van producten voor fiscaal banksparen, zoals de spaarrekening eigen woning en de lijfrentespaarrekening.

Adviesgebieden:

Wij hebben onze werkzaamheden verdeeld over een tweetal adviesgebieden, t.w.:

1) Verzekeringen

Binnen het adviesgebied *Verzekeringen* worden al uw (schade)verzekeringszaken goed en voordelig geregeld. Met de persoonlijke aandacht van uw eigen adviseur.

2) Financieel Advies

Binnen het adviesgebied *Financieel Advies* bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) op het gebied van Complexe producten en Impactvolle producten, zoals oudedagsvoorzieningen, voorzieningen bij arbeidsongeschiktheid en overlijden, levensverzekeringen, hypotheek, (fiscaal) banksparen. Ook het maken van een geïntegreerd financieel plan rekenen wij tot dit adviesgebied.

Onze dienstverlening

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen ziet onze dienstverlening er als volgt uit:

- **Inventarisatie.** Wij inventariseren uw wensen en mogelijkheden en brengen uw financiële situatie in kaart.
- **Analyse.** In de analysefase vertalen wij de geïnventariseerde gegevens naar mogelijkheden voor een passende regeling e/o product. Voor het adviesgebied Financieel Advies zullen wij hierbij aansluiten bij het klantprofiel.
- **Advies.** Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs u deze wensen kan realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen

enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen.

- **Bemiddeling.** Wij verzorgen de contacten tussen u als klant en de financiële instelling waarbij u overweegt een financieel product te kopen.

- **Nazorg.** Wij begeleiden u na aanschaf van het gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij u bij wanneer u veranderingen wilt aanbrengen in dit product.

De door u verstrekte gegevens zullen wij conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens behandelen.

Activiteiten:

Voor beide adviesgebieden geldt, dat onze activiteiten bij de voor u te verrichten werkzaamheden als volgt kunnen worden gesegmenteerd:

1) Advies:

Hierbij dragen wij zorg voor de volgende fases:

- Inventarisatie
- Analyse
- Advisering

Deze activiteit is als consultancy activiteit aan te merken, daar het bij deze activiteit niet noodzakelijk is dat er ook bemiddeling volgt.

Het opstellen van een Financieel Plan is een voorbeeld van een activiteit die tot deze groep behoort.

Tevens behoren het opstellen van diverse scans, zoals een polisscan, een marktscan en een risicoscan tot deze activiteit.

2) Advies en Bemiddeling:

Hierbij dragen wij zorg voor de volgende fases:

- Inventarisatie
- Analyse
- Advisering
- Bemiddeling.

Bij deze activiteit bemiddelen wij dus ook voor de door u bij een verzekeraar of andere aanbieder gesloten contracten. Ook kan het voorkomen dat wij activiteiten behorende tot dit segment (op basis van Verzekeringsmanagement) voor u verrichten voor contracten die u via een andere tussenpersoon of rechtstreeks via een aanbieder hebt ondergebracht.

3) Nazorg:

Hierbij zorgen wij er voor, dat de producten waarvoor wij bemiddelen ook in de toekomst nog aan uw wensen en aan de gestelde wettelijke bepalingen voldoen.

De premie

Over het algemeen zal de incasso door de verzekeraar worden verzorgd.

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. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

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 we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering.

Naast de geselecteerde aanbieders waarmee wij rechtstreeks een agentschap hebben, zijn wij aangesloten bij het DAK (Stichting Dienstverlening Assurantie Kantoren) dat agentschappen onderhoudt bij een 100-tal verzekeraars. Hierdoor wordt onze keuze van aanbieders voor u zodanig uitgebreid dat wij u vrijwel altijd een passende oplossing kunnen bieden. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken kunnen doen.

Hoe worden wij beloofd?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, vervoer, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Afhankelijk van de diensten en/of producten die u afneemt kennen wij de volgende vier beloningsmodellen:

Provisie, Vast Tarief, Fee en Abonnement.

Adviesgebied Verzekeringen:

Voor het adviesgebied *Verzekeringen* kennen wij de mogelijkheid van een beloning op basis van:

Provisie

Van oudsher ontvangen wij van verzekeraars een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien wij voor onze dienstverlening uitsluitend via dit model worden beloofd, brengen wij (naast een evt. vast tarief) geen aanvullende kosten in rekening.

De wetgever heeft bepaald dat wij transparant dienen te zijn over onze beloning.

Voor de te ontvangen provisie op dit adviesgebied geldt een z.g. passieve beloningstransparantie, hetgeen inhoudt dat wij op uw verzoek aan zullen geven hoe hoog onze provisiebeloning is.

Fee (Uurtarief) / Vast tarief:

Indien wij diensten verrichten waarvoor wij niet via het provisiemodel worden beloond zullen wij hiervoor met u een overeenkomst opstellen. U betaalt ons dan voor de diensten die u bij ons afneemt. De hoogte van deze beloning is afhankelijk van de exacte inhoud van het dienstenpakket dat u van ons afneemt en is dus niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit of laat beheren.

Het eerste oriëntatiegesprek (ca. 1 uur), zullen wij niet in rekening brengen.

Nazorg Abonnement:

Wij kunnen met u overeenkomen dat wij niet (geheel of gedeeltelijk) via het provisiemodel worden beloond, maar dat u ons een periodieke vergoeding betaalt, waarvoor wij onze werkzaamheden verrichten. De afspraken hieromtrent zullen worden vastgelegd in onze Opdracht tot dienstverlening, een separate Abonnementsovereenkomst e/o Klantovereenkomst.

Adviesgebied Financieel Advies:

Voor het adviesgebied **Financieel Advies** kennen wij de mogelijkheid van een beloning op basis van:

Provisie

Van oudsher ontvangen wij van verzekeraars een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht.

Voor veel op 01-01-2013 *bestaande producten* behorende tot dit adviesgebied, ontvangen wij nog een doorlopende provisie. Vanaf 01-01-2013 mogen wij voor nieuwe verzekeringen en nieuwe adviezen behorende tot dit adviesgebied niet meer beloond worden op basis van provisie.

Door de hogere eisen die de wetgever in de loop der jaren aan onze dienstverlening stelt, bestaat de mogelijkheid dat de ooit overeengekomen beloning op basis van provisie niet meer in verhouding staat tot de door ons te leveren dienstverlening. De mogelijkheid bestaat dat wij met u hier een aanvullende vergoeding overeenkomen. De wetgever heeft bepaald dat wij transparant dienen te zijn over onze beloning.

Fee (Uurtarief) / Vast tarief:

Indien wij diensten verrichten waarvoor wij niet via het provisiemodel worden beloond zullen wij hiervoor met u een overeenkomst opstellen. U betaalt ons dan voor de diensten die u bij ons afneemt. De hoogte van deze beloning is afhankelijk van de exacte inhoud van het dienstenpakket dat u van ons afneemt en is dus niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit of laat beheren.

Het eerste oriëntatiegesprek (ca. 1 uur), zullen wij niet in rekening brengen.

Nazorg Abonnement:

Hierbij betaalt u ons een periodieke vergoeding, waarvoor wij onze werkzaamheden verrichten. De afspraken hieromtrent zullen worden vastgelegd in onze Opdracht tot dienstverlening, een separate Abonnementsovereenkomst e/o Klantovereenkomst.

In geval van advisering over en bemiddeling in complexe producten en hypotheke, zijn wij vanaf 1 juli 2009 verplicht u voorafgaand aan de advisering en/of bemiddeling te informeren over de dienstverlening die wij aanbieden alsmede de beloning die wij ontvangen voor deze dienstverlening.

Deze transparante werkwijze garandeert een zeer onafhankelijke en objectieve benadering.

Voor deze adviesgebieden verwijzen wij u naar onze website www.eversdelden.nl.

Op de website vindt u telkens de meest actuele versie van ons dienstverleningsdocument.

Wij vragen ook iets van u

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

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben vragen wij u ons, afhankelijk van actualiteiten, regelmatig te informeren.

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 wijzigingen in uw inkomensituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning, een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken wanneer 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.

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

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden. Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen.

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

Kwaliteit

Onze medewerkers bekwamen zich in hun vak via permanente educatie. Opleiding en (bij)scholing vormen een belangrijk aandachtspunt in onze organisatie gezien de eisen op het gebied van vakbekwaamheid die door zowel de overheid als de markt worden gesteld. Om continu te blijven voldoen aan deze eisen, houden wij onze medewerkers door trainingen en scholing op het gewenste kennisniveau. Dit borgt de kwaliteit van onze dienstverlening aan u.

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor e/o de medewerkers van ons kantoor zijn bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- ✓ PIA (Pensioen- & Inkomens Adviseurs)
- ✓ AFM (Autoriteit Financiële Markten) – Wft-registratienummer: 12045420
- ✓ RPA (registerpensioenadviseur)
- ✓ KiFiD (St. Klachteninstituut Financiële Dienstverlening)

Deze organisaties hebben allen verschillende ondersteunende waarden voor onze dienstverlening. Ze garanderen onze kwaliteit en betrouwbaarheid. Voor meer informatie over deze organisaties kunt u onze website raadplegen en/of contact met ons opnemen.

Onze bereikbaarheid

Op werkdagen zijn wij geopend van:
9.30u. tot 12.30u. en van
13.00u. tot 17.00u.

Bezoekadres: Rensgars 5A 1741 BR SCHAGEN
Telefoon: 0224-215484
E-mail: info@Kleine-advies.nl

Aansprakelijkheid

Kleine Financieel Advies is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Kleine Financieel Advies is beperkt tot het bedrag waarop de afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

Klachten

Wij doen ons best. Maar het kan zijn dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 72 uur zullen wij reageren op uw klacht. Wij stellen vervolgens alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

Daarna eventueel naar het klachteninstituut

Kunnen wij uw klacht niet tot tevredenheid oplossen, dan kunt u de klacht voor bindend advies voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot:

KiFiD
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
Telefoon : 0900 – 355 22 48
E-mail : info@kifid.nl
Internet : www.kifid.nl

Wij zijn aangesloten bij dit Klachteninstituut.

Ons aansluitnummer is: 300.016944

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

Maar natuurlijk kunt u uw klacht ook voorleggen aan de burgerlijke rechter.

Beëindiging relatie

Wij streven er naar om een langdurige relatie met u op te bouwen. Niettemin is het mogelijk dat u de relatie wenst te beëindigen. Ook kunnen wij het initiatief nemen om de relatie te beëindigen.

In geval u de relatie beëindigt, dient u de verzekeringsmaatschappij(en) te verzoeken om de aldaar lopende verzekeringen over te dragen aan de adviseur van uw keuze. In het geval wij met u een contractuele overeenkomst voor onze dienstverlening zijn aangegaan, gelden de bepalingen die daarin zijn opgenomen.

Beëindigen wij de relatie, dan ligt de zorgplicht van uw verzekeringen bij ons tot het moment dat een ander intermediair de zorgplicht overneemt. Ook in die situatie kunnen wij met u hieromtrent nadere afspraken maken.

Ter afsluiting

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Het zijn woorden als basis van onze dienstverlening, een basis die vanzelfsprekend aanwezig moet zijn. Waar wij naar proberen te streven is dat u als cliënt ervaart dat u zich persoonlijk betrokken voelt bij ons kantoor. En vanuit die betrokkenheid zullen wij actief en eerlijk adviezen geven op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten.

Nog vragen?

Hebt u nog vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst.