

## Waarom deze dienstenwijzer?

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over wie wij zijn en hoe onze werkwijze is. Deze dienstenwijzer geeft een beschrijving van de diensten die wij voor u als consument kunnen verrichten. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

De volgende onderwerpen worden in dit document behandeld:

### 1. Wie zijn wij?

- 1.1 Hoe kunt u ons bereiken?
- 1.2 Deskundigheid en kwaliteit
- 1.3 Onze relatie met financiële instellingen
- 1.4 Zeggenschap
- 1.5 Adviesvrij

### 2. Onze dienstverlening

- 2.1 Oriënteren
- 2.2 Adviseren
- 2.3 Bemiddelen
- 2.4 Update
- 2.5 Uren-indicatie

### 3. Wat verwachten wij van u?

### 4. Betalingen

### 5. Hoe worden wij beloond?

- 5.1 Beloning op basis van een vast bedrag
- 5.2 Beloning op basis van een uurtarief
- 5.3 BTW
- 5.4 Update
- 5.5 Intrekking opdracht

### 6. Beëindiging van de relatie

### 7. Klachtenregeling

*U bent op geen enkele wijze aan dit document gebonden. Wel vragen wij u om dit document voor ontvangst te ondertekenen of via de mail de ontvangst ervan te bevestigen. Dit omdat wij volgens de wetgeving verplicht zijn om aan te tonen dat dit dienstverleningsdocument door ons aan u beschikbaar is gesteld.*

Voor ontvangst:

Zeist, d.d.

naam + handtekening klant



## 1. Wie zijn wij?

KFP Financieel Adviesbureau biedt u deskundige advies- en bemiddelingsdiensten op het gebied van de volgende financiële producten:

- hypotheeklen,
- verzekeringen,
- pensioenen,
- sparen,
- beleggen,
- Financiële planning
- consumptief krediet.
- uitvaart

### 1.1 Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen geopend van 8.30 uur tot 17.00 uur. Op afspraak zijn wij u ook buiten kantooruren graag van dienst.

Bezoek- en Postadres : Burgemeester Patijnlaan 55  
Postcode : 3705 CB  
Plaats : Zeist

Telefoon : 030 - 6995400  
Buiten kantooruren : 06 - 52442137

E-mail : info@kfpadvies.nl  
Internetadres : www.kfpadvies.nl

KvK-nummer : 30175487

### 1.2 Deskundigheid en kwaliteit

Deskundigheid en kwaliteit hebben wij hoog in het vaandel staan. Onze hypotheekadviseurs adviseurs zijn Erkend Hypotheekadviseur en geregistreerd bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseur (SEH). Daarnaast beschikken alle adviseurs over relevante vakdiploma's en houden wij onze kennis up to date door het volgen van jaarlijkse studiebijeenkomsten en workshops.

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12003806, voor het uitoefenen van ons bedrijf. De AFM houdt toezicht op deskundigheid, integriteit, betrouwbaarheid en zorgplicht naar onze klanten. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

### 1.3 Onze relatie met financiële instellingen

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheeklen, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen en objectieve analyse van de ruime keus aan producten.

### 1.4 Zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

### 1.5 Adviesvrij

Ons kantoor is adviesvrij. Dit houdt in dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren voor de financiële producten van bepaalde financiële instellingen.

## 2. Onze dienstverlening

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten, zodat u verzekerd bent van een passend en deskundig advies.

Onze dienstverlening is onderverdeeld in vier onderdelen (oriënteren, adviseren, bemiddelen en onderhoud), die op elkaar aansluiten, maar in principe los van elkaar staan. U beslist zelf van welke onderdelen u gebruik wilt maken.

### 2.1 Oriënteren

Het eerste uur is bedoeld om geheel vrijblijvend met u te kijken waarvoor u ons heeft benaderd en wat wij voor u kunnen betekenen. U krijgt tijdens het eerste uur van ons algemene informatie, waaronder in ieder geval dit document. Na afloop kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze diensten.

### 2.2 Adviseren

Na de oriëntatie gaan wij een grondig onderzoek uitvoeren, waarbij wij ingaan op uw financiële positie, uw wensen en doelen, uw kennis en ervaring op financieel gebied en



uiteraard ook op de mate waarin u bereid bent risico's te nemen. Aan de hand daarvan stellen wij een klantprofiel op, als basis voor een gedegen en passend advies. Ons advies vatten wij schriftelijk samen in een adviessamenvatting. Bovendien willen wij ons advies graag uitgebreid met u bespreken en toelichten, zodat u altijd inzicht heeft in de consequenties van de financiële beslissing die u gaat nemen.

Ook als u elders advies heeft gekregen en behoefte hebt aan een second opinion, bent u bij KFP aan het juiste adres.

### 2.3 Bemiddelen

Wij hebben uitstekende contacten met een groot aantal aanbieders van financiële producten. Als u bij die aanbieders een product wilt aanschaffen, kunnen wij deze bemiddelingsrol voor u vervullen. Wat wij precies voor u doen leggen wij vooraf vast in een opdrachtbevestiging.

Voor bemiddeling is een gedegen en passend advies altijd het uitgangspunt. Het is immers belangrijk dat u een product aanschaf dat bij uw situatie past.

### 2.4 Update

Wij kunnen u ook van dienst zijn nadat u een product hebt aangeschaft. Dat kan bijvoorbeeld gaan over een aanpassing van het product vanwege gewijzigde omstandigheden (echtscheiding, verhuizing, wijzigen van geldlening, etc.)

Indien u om advies vraagt over beleggingsfondsen of als wij orders over beleggingsfondsen voor u gaan doorgeven aan de aanbieder, zullen wij met u vooraf een cliëntovereenkomst aangaan, waarin duidelijk wordt aangegeven welke diensten wij voor u verrichten.

### 2.5 Uren-indicatie

Om u een idee te geven van het gemiddeld aantal uren dat wij aan bovengenoemde werkzaamheden besteden, volgt hierna een overzicht. Het betreft hier een indicatie, de aan u te besteden tijd kan minder of meer bedragen.

Producten	Aantal uren in combinatie met hypotheek	Aantal uren zonder hypotheek
Hypotheek: alle aflossingsvormen Advies + bemiddeling	20 – 30	
Levensverzekering Advies + bemiddeling	5	10
Lijfrenteverzekering/pensioen adviestraject		15
Woonlastenverzekering	3	5
Overlijdensrisicoverzekering	3	5
Uitvaartverzekering		2

## 3. Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u tijdig en volledig de juiste gegevens verstrekt, over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het bijvoorbeeld zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

Wij vragen u ook de gegevens van de stukken die u van ons ontvangt te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Ook na het adviseren en bemiddelen stellen wij het op prijs als u ons op de hoogte houdt van mogelijke veranderingen. U moet hierbij denken aan veranderingen van uw telefoonnummer en e-mailadres (voor de verzending van onze digitale nieuwsbrief), maar ook aan wijzigingen in uw persoonlijke situatie (zoals samenwonen, huwelijk, geboorte, echtscheiding, overlijden, verhuizing etc.) en aan veranderingen in uw inkomens-, arbeids- en vermogenssituatie.

## 4. Betalingen

### Hypotheek en kredieten

Alle betalingen die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen aan de desbetreffende instelling. In de meeste gevallen zal dit door middel van automatische incasso geschieden. In andere gevallen ontvangt u daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende maatschappij. Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten respectievelijk te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in



betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

### *Verzekeringen*

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar of jaar) gaat eveneens rechtstreeks via de verzekeringsmaatschappij. Dit kunt u doen door middel van automatische incasso of acceptgiro.

## **5. Hoe worden wij beloond?**

Bij ons kunt u kiezen uit verschillende vormen van directe beloning (vast bedrag of uurtarief)

Hieronder leggen wij uit wat de verschillende beloningsvormen inhouden.

### **5.1 Beloning op basis van een vast bedrag**

Voor het financiële advies en de verdere afhandeling van uw hypotheek- of financieringsaanvraag, hanteren wij vaste tarieven.

Voor zover de dienst niet genoemd wordt in het dienstverleningsdocument geldt dat wij u op basis van ons uurtarief een passende aanbieding zullen doen.

### **5.2 Beloning op basis van een uurtarief**

Het is mogelijk om ons op basis van een uurtarief te betalen. Wij hanteren hiervoor het tarief van € 125,- exclusief BTW. Vooraf hebben wij een inschatting gemaakt hoeveel uur wij gemiddeld aan een advies plus eventueel verdere afhandeling besteden. Dit betreft een gemiddeld aantal uren en kan zowel minder als meer zijn. De precieze kosten zijn pas achteraf bekend.

### **5.3 BTW**

Mogelijk is onze nota belast met BTW. Wanneer de intentie van het advies gericht is op het tot stand komen van een hypotheek, levensverzekering of schadeverzekering, mogen wij een nota zonder BTW aan u versturen. Wanneer dit niet zo is (bijvoorbeeld bij een second opinion), zijn wij verplicht om BTW in rekening te brengen.

### **5.4 Update**

Indien u kiest voor beloning op basis van een vast bedrag of uurtarief, kunt u tot een jaar na bemiddeling kosteloos gebruik maken van onze diensten met betrekking tot het eerder uitgebrachte advies. Na dat jaar zal er sprake zijn van een aanvullend advies.

Eventuele handelingen in verband met veranderingen in de huidige situatie (ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid, wijziging levensverzekering etc), worden bij u in rekening gebracht op basis van een uurtarief of een overeengekomen vast tarief.

### **5.5 Intrekking opdracht**

Wanneer u tussentijds uw opdracht intrekt, na ondertekening van de opdrachtbevestiging, zijn wij gerechtigd een deel van de gemaakte kosten in rekening te brengen, gerelateerd aan het tot dat moment aantal door ons bestede uren.

## **6. Beëindiging van de relatie**

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er financiële producten via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de betreffende maatschappij(en) verzoeken de lopende hypotheek en/of verzekeringen over te dragen aan een andere adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de maatschappij verzoeken uw bij ons lopende financiële producten over te boeken naar een andere adviseur.

## **7. Klachtenregeling**

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij verzekerd via onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen.

Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Wij zijn aangesloten bij het Kifid. Ons aansluitnummer is 300.001391. Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid  
Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG



---

Wij danken u hartelijk voor uw vertrouwen en zijn u graag van dienst!

KFP Financieel Adviesbureau  
Burgemeester Patijnlaan 55  
3705 CB Zeist

