

Dienstenwijzer

Inleiding

Wij zijn gespecialiseerd in financiële diensten voor zowel particulieren als ook zelfstandig ondernemers. Graag laten wij u zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke financiële wens is ons uitgangspunt. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u bekend met ons kantoor B&K advies. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met eventuele klachten.

Wie zijn wij

B&K advies is uw aanspreekpunt voor al uw financiële vraagstukken. Wij bieden u advies en ondersteuning op het gebied van hypotheek, verzekeringen, pensioenen, kredieten, beleggingen en sparen ongeacht of u particulier of ondernemer bent. Ons kenmerk is onze persoonlijke benadering waardoor wij u kwaliteit en service kunnen verlenen. Wij zijn geheel onafhankelijk en investeren in permanente educatieprogramma's zodat onze benodigde vakkennis up-to-date blijft. U kunt er dus van op aan dat wij u juist informeren. Om onze kwaliteit en integriteit te kunnen waarborgen, zijn we aangesloten bij de volgende organisaties:

- **AFM**
- **KiFiD**
- **SEH**
- **KvK**

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financieel adviseurs. Wij zijn bij de AFM geregistreerd onder num 12009452. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening, ondanks pogingen er gezamenlijk uit te komen, dan kunt u zich wenden tot deze stichting. Zij is onafhankelijk en beoordeelt uw klacht. Wij zijn aangesloten onder nummer 300.006.062.

Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH)

Aangezien een hypotheek vaak de rode draad door uw financiële huishouding is, hebben wij ons aangesloten bij de Stichting Erkend Hypotheekadviseur zodat u gegarandeerd bent van een betrouwbaar en optimaal hypotheekadvies.

Kamer van Koophandel (KvK)

Onze bedrijfsgegevens zijn inzichtelijk. In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 08095349.

Onze dienstverlening

Een goede financiële planning begint bij een inventarisatie van uw huidige situatie en uw wensen voor de toekomst. Zoals eerder is vermeld, zijn wij ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en die diverse aanbieders. Wij bieden derhalve gespecialiseerd advies voor al uw financiële vraagstukken. Wij zijn uw aanspreekpunt voor de hieronder genoemde financiële diensten.

Hypotheek, beleggingen, levensverzekeringen en consumptief krediet

Deze financiële diensten hebben behoorlijk wat raakvlakken. Vaak worden levensverzekeringen en/of beleggingen gecombineerd met een hypotheek. Maandlasten, huidig inkomen, toekomstig inkomen, vermogen en financieringsbehoefte lopen hierbij als een rode draad door uw financiële planning. Dit is de reden dat wij de bovengenoemde diensten gezamenlijk behandelen.

- Elke goede financiële planning begint bij een inventarisatie van uw actuele situatie. Ook uw wensen voor de toekomst dienen hierbij in kaart te worden gebracht.
- De fiscale aspecten spelen zowel bij hypotheekadvies als bij financiële planning een grote rol. Daarom adviseren wij u niet alleen bij het afsluiten van bepaalde financiële producten, maar helpen wij u ook met vragen voor de jaarlijkse belastingaangifte.
- Net als bij schadeverzekeringen zullen wij u ook bij u hypotheek en financiële planning informeren over de financiële risico's die u loopt. Ook hierbij kunt u ervoor kiezen om bepaalde risico's te verzekeren en andere risico's geheel of gedeeltelijk zelf te dragen. Hierbij spelen niet alleen (levens-)verzekeringen een rol, maar kan de keuze voor een bepaalde rentevastperiode ook heel belangrijk zijn.
- De rol van beleggingsproducten wordt bij hypotheek en financiële planning steeds groter. Dit kan variëren van een eenvoudige spaarrekening tot complexe beleggingsconstructies. Bij het maken van uw keuze uit de diverse beleggingsproducten hebben wij geen adviesfunctie. De diverse aanbieders van beleggingsproducten werken met zgn. cliëntenprofielen. Aan de hand van deze cliëntenprofielen wordt vastgesteld welke beleggingsproducten wel en niet bij u passen. Wel kunnen wij de verschillen tussen de diverse producten met u doornemen en u helpen bij het invullen van het cliëntenprofiel. Ons assortiment aan beleggingsproducten varieert van zeer veilig met een vaste (wat lagere) renteopbrengst tot beleggingsproducten met een hoog risicoprofiel, maar tevens kans op een hogere opbrengst. Ook is het mogelijk om te kiezen voor inleggarantie of juist rendementsgarantie.
- Als het gaat om uw hypotheek begeleiden wij u van onder g van het koopcontract of de offerte tot aan de notaris. Indien mogelijk gaan wij met u mee naar de notaris. Ook nadat een hypotheek bij de notaris gepasseerd is, is periodiek onderhoud van groot belang. Uiteraard geldt dit ook voor alle andere vorme financiële planning. Uw financiën vragen onderhoud bij bijvoorbeeld gezinsuitbreiding, verandering van baan, overlijden, arbeidsongeschiktheid, werkloosheid, pensionering enz. Wij zullen u dan ook zeker niet uit het oog verliezen.
- Bij consumptief krediet gaat het juist niet om woningfinanciering. Bestedingen bij dit soort leningen zijn zeer uiteenlopend. Verreweg de meeste leningen worden echter afgesloten voor de aankoop van een auto. De werkwijze bij consumptief krediet vertoont echter veel overeenkomsten met de werkwijze bij hypotheek. Wel staat de looptijd van de lening ten opzichte van de levensduur van het gefinancierde object hier meer centraal.

Bij het kopen en/of financieren van een huis krijgt u al snel te maken met de diensten van een makelaar. Wij verwijzen u graag vrijblijvend naar enkele makelaars waar wij goede ervaringen mee hebben. Door de onderlinge samenwerking en de korte lijnen maken wij het u hierbij gemakkelijk. Prijs en kwaliteit blijft natuurlijk voorop staan. Het dienstenpakket van deze makelaars omvat het zoeken naar een woning, de begeleiding bij de aankoop, het taxeren en de bemiddeling bij de verkoop van uw woning. Door onze samenwerking met verschillende makelaars kunt u in aanmerking komen voor aantrekkelijke tarieven.

Verzekeringen

Zowel particulieren als ondernemers kunnen voor alle verzekeringen bij ons terecht. U kunt gebruik maken van onze persoonlijke adviezen of via onze site gebruik maken van de mogelijkheid om zelf een verzekering af te sluiten. Hiervoor kiest u de mogelijkheid 'berekenen en afsluiten'. Dit is alleen mogelijk voor particulieren en geldt niet voor elke verzekering. Door gebruik te maken van deze mogelijkheid kunnen wij u tussen de 5% en 20% korting geven op de door u aangevraagde verzekering. Dit is afhankelijk van de soort verzekering. Voor nadere informatie verwijzen wij u graag naar onze kortingstabel op onze site www.benkadvies.nl. Indien u zich door ons persoonlijk laat adviseren over uw schadeverzekeringen, dan mag u het volgende van ons verwachten:

- Wij maken op basis van de door u verstrekte gegevens een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket, de risico's die u kunt verzekeren en de risico's die u wellicht geheel of gedeeltelijk voor eigen rekening kunt nemen.
- Via onze gratis opzegservice helpen wij u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
- Ook geven wij u tips en adviezen om de kans op schade zoveel mogelijk te verminderen.
- Samen met u letten wij erop u dat u niet teveel, maar ook niet te weinig verzekert.
- Uiteraard vergelijken wij verschillende verzekeraars met elkaar op basis van voorwaarden en premiestelling.
- Daarnaast helpen wij u met het invullen van het aanvraagformulier en controleren wij of de polis, die u van de verzekeraar ontvangt, is opgemaakt conform dit aanvraagformulier.
- Waar mogelijk zullen wij de voorlopige dekking verzorgen. Hierbij wordt u duidelijk geïnformeerd voor welke termijn de dekking wordt verleend en onder welke voorwaarden. Indien voorlopige dekking niet mogelijk is, zult u dit tijdig vernemen.
- Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om ervoor te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.
- Onze toegevoegde waarde blijkt helaas pas echt op het moment dat zich een schadegeval voordoet. U kunt erop rekenen dat wij de gehele schadeafwikkeling zullen begeleiden. Dit varieert van begeleiding bij het invullen van het schadeformulier tot het inschakelen van de schade-expert. Ook verzorgen wij de correspondentie met de verzekeraar en bewaken wij de termijn waarbinnen de schade wordt afgewikkeld. Uw belang staat hierbij centraal.

Pensioenen (waaronder lijfrente)

Veel mensen blijken niet precies te weten hoeveel pensioen er op de gewenste ingangsdatum is opgebouwd, terwijl iedereen toch graag een financieel onbezorgde oude dag wil hebben. Wij kunnen u deze zorgen ontnemen door u een gegarandeerd pensioen aan te bieden. Voordat wij u een passend advies kunnen geven, is het essentieel voor ons om te weten hoeveel en op welke wijze u reeds pensioen heeft opgebouwd en wat uw persoonlijke wensen zijn. Voor het inwinnen van de juiste informatie maken wij o.a. gebruik van de pensioenbrieven die u jaarlijks ontvangt. Misschien heeft u, naast de opbouw van een pensioen via uw werkgever, zelf ook nog een aanvullende lijfrenteverzekering afgesloten. Weet u hoeveel deze verzekering u gegarandeerd oplevert op de einddatum en of dit voldoende is om aan uw wensen te voldoen? Ook de opbouw van deze vorm van pensioen kunnen wij u garanderen. Wij informeren u graag!

Sparen

Sparen is een veilige manier van kapitaalopbouw. Normaliter kunt u op korte termijn over uw geld beschikken. Bij sparen bent u op zoek naar de hoogste rente tegen de meest gunstige voorwaarden. Wij kunnen u van verschillende partijen een spaarrekening aanbieden zonder beperkende voorwaarden en met zeer aantrekkelijke rentes. Ook kunnen wij u adviseren bij het sparen middels de levensloopregeling via uw werkgever.

Hoe komen wij tot een advies?

Een goede financiële planning begint bij een inventarisatie van uw huidige situatie en uw wensen voor de toekomst. De daarbij behorende financiële producten bieden wij u een onafhankelijk intermediair aan. Onafhankelijkheid betekent dat wij geen enkele verplichting hebben om financiële producten die wij u aanbieden bij een bepaalde instelling onder te brengen. Wij zijn in onze advisering en kunnen zodoende uw persoonlijke wens als uitgangspunt nemen.

Wij bieden u gespecialiseerd advies voor al uw financiële vraagstukken en een uitgebreid netwerk van samenwerkingspartners. Uit al deze aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat aansluit bij uw persoonlijke wensen. Deze vergelijking maken wij op basis van een aantal factoren. Wij kijken natuurlijk naar de premie die u dient te betalen, maar ook naar de voorwaarden van de betreffende partij. Op deze manier kunnen wij garant staan voor een kwalitatief en objectief voorstel wat bij u past.

Hoe worden wij betaald?

Om onze diensten aan u te kunnen leveren, moeten wij kosten maken. U kunt dan denken aan de kosten van personeel, opleidingen, automatisering, kantoorgebouw, etc. Tot 2002 was het wettelijk verplicht dat de kosten van bemiddelaars in verzekeringen onderdeel uitmaakten van de premie van de verzekering. De kosten die wij voor u maakten kregen wij vervolgens vergoed door de verzekeringsmaatschappij of bank waarbij u een financieel product afsloot.

Op dit wettelijke systeem kwam steeds meer kritiek. Zowel vanuit de consument als vanuit onze beroepsgroep van financieel adviseurs. De bezwaren concentreerden zich op twee belangrijke punten:

1. Wij vonden het in toenemende mate bezwaarlijk dat, terwijl wij adviseur zijn, onze kosten werden vergoed door de verzekeringsmaatschappij of bank
2. De kostenvergoeding die wij ontvingen was voor u niet altijd zichtbaar.

Om die bezwaren tegemoet te komen, hebben wij onze werkwijze verandert!

Als u tegenwoordig een hypotheek, levensverzekering, pensioenverzekering, belegging of krediet via ons afsluit, ontvangt u voortaan van ons een 'dienstverleningsdocument'. Hierin maken wij voortaan samen met u vooraf afspraken over de wijze van onze vergoeding. Deze vergoeding heet bemiddelingskosten. Wij ontvangen geen provisie van de partij waarbij u de financiële dienst heeft afgenomen en de bemiddelingskosten ontvangen wij rechtstreeks van u. Vooraf bespreken wij dus met u hoeveel en op welke wijze u aan ons betaald.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook een aantal dingen van u. In elk geval dient u de juiste gegevens te verstrekken. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is de schade niet of niet geheel te vergoeden. Tevens zijn wij niet verantwoordelijk voor een verkeerd advies als blijkt dat dit veroorzaakt is door verkeerde of verzwegen informatie.

Als u ook nog verzekeringen elders hebt lopen, is het van belang dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.

Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of als er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven. Onder wijziging van uw persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen:

- geboorte / overlijden
- samenwonen / huwelijk / scheiding
- wijziging van bestemming van uw woning
- wijziging van beroep en inkomen
- aanschaf van kostbare zaken
- aan- en verbouw van uw woning
- verhuizing
- beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen

Wij onderhouden namens u alle contacten met de partij waar de financiële dienst is afgenomen. Als u onverhoopt toch zelf contact wilt onderhouden met deze partij, dan stellen wij deze hiervan op de hoogte. Graag worden wij ook door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Hoe betaalt u?

Premiebetalingen kunnen op verschillende manieren plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd.

Incasso door de verzekeraar

U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening af te laten schrijven. U betaalt de premie altijd voor de periode daarop volgend. Premieincasso gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u bekend is gemaakt. Ook is het mogelijk om de premie over te maken d.m.v. een acceptgiro. Dit kan alleen bij jaarbetaling. In overleg met uw adviseur kunt u ervoor kiezen om de premie per jaar, half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen. Als er kosten zijn verbonden aan termijnbetaling dan wordt u hier vooraf over geïnformeerd. Als u vragen heeft over de afschrijving, het oneens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan. Los van de incassomethode is het belangrijk dat u de premie tijdig betaalt. Indien u de premie te laat of niet betaalt kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten worden bij u in rekening gebracht. Informeer ons tijdig als u verwacht dat u de premie niet op tijd kunt betalen. Wij kunnen dan naar een oplossing zoeken.

Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij verzorgen.

Incasso door hypotheekverstrekker of financieringsmaatschappij:

Het betalen van hypotheekrente, aflossingen en maandtermijnen van hypotheek of consumptief krediet gebeurt altijd rechtstreeks aan de betrokken partij. Dit gebeurt altijd achteraf en maandelijks door middel van een incassomachtiging. Extra aflossingen betaalt u eveneens rechtstreeks aan de maatschappij door middel van een éénmalige overboeking. Uitbetalingen van kredieten worden door de financieringsmaatschappij altijd rechtstreeks aan de kredietnemer gedaan.

Incasso door een levensverzekeraar:

Het betalen van de premie voor een levens- of uitvaartverzekering kan uitsluitend rechtstreeks aan de verzekeraar worden gedaan. Betalingen kunnen per jaar, half jaar, per kwartaal, maandelijks of eenmalig worden gedaan. U kunt hiervoor een incassomachtiging afgeven aan de verzekeraar, betalen via acceptgiro of de premie rechtstreeks naar de verzekeraar overboeken onder vermelding van het polisnummer. Bij levensverzekeringen is het ook mogelijk de premiebetaling door derden (bv. de werkgever) wordt verricht.

Incasso door een vermogensbeheerder:

De inleg voor een beleggingsproduct betaalt u altijd rechtstreeks aan de vermogensbeheerder. Afhankelijk van de gekozen constructie is het mogelijk om een incassomachtiging af te geven voor de incasso van de maandelijkse inleg of te betalen via acceptgiro. Voor een éénmalige storting kunt u eveneens een éénmalige incassomachtiging afgeven of de inleg overboeken onder vermelding van het contractnummer. Rendementsbetalingen en opnames worden rechtstreeks op de door u opgegeven 'tegenrekening' overgemaakt.

De kwaliteit van onze dienstverlening

Wij beschikken ruimschoots over de vereiste vakkennis en de vereiste vergunningen, welke gecontroleerd worden door de AFM. U dient hierbij te denken aan o.a. de diploma's "Erkend Hypotheek Adviseur", "Assurantie-B", "Pensioenpraktijk 1+2", "Beleggen A" en "Consumenten Krediet". Daarnaast zijn wij al geruime tijd werkzaam in de branche van financiële dienstverlening.

Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende financiële dienstverleners verzoeken om de lopende financiële producten over te dragen aan het intermediair van uw keuze.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande contracten in stand blijven. De zorgplicht van uw financiële product(en) ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

Interne klachtenprocedure en de erkende geschilleninstantie

Als u een klacht heeft over onze werkwijze of dienstverlening verzoeken wij u om ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij zo snel mogelijk contact met u op. Alle klachten worden door de directie behandeld. Wilt u nadere informatie over onze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen dan kunt u met uw klacht terecht bij één van de volgende instanties:

- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Postbus 93257, 2509 AG, Den Haag.
Tel: 0900-3552248, e-mail: consumenten@kifid.nl en de website: www.kifid.nl
- Geschillencommissie Hypothecaire Financieringen, Postbus 90600, 2509 LP, Den Haag
Commissie van Toezicht van de VFN (Vereniging voor Financieringsondernemingen in Nederland),
Postbus 3543, 1001 AH, Amsterdam, website: www.vfn.nl
- AFM, afd. Juridische zaken, Klachtencoördinatie, Postbus 11723, 1001 GS, Amsterdam
e-mail: klachtencoordinator@afm.nl

Tot slot kunt u zich bij klachten tevens tot de rechter wenden.

Onze bereikbaarheid

Wij streven ernaar om zo goed mogelijk bereikbaar te zijn voor onze relaties. Hiervoor kunt u op de volgende wijze contact met ons opnemen:

Bezoekadres: Anklaarseweg 97
7317 AS APELDOORN

Openingstijden: Werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur

Telefoon: 055-5791662

Fax: 055-5791664

Website: www.benkadvies.nl

E-mail: info@benkadvies.nl

Natuurlijk komen wij naar u toe indien u dat wenst. Wij werken zowel overdag als 's avonds. Het adviesgesprek kan zowel bij u thuis als ook bij ons op kantoor plaatsvinden. Flexibiliteit is onze kracht als intermediair.

Bij spoed (ongeval, overlijden, ernstige schade) kunt u ons bereiken via telefoonnummer 06-22229221 t.n.v. Hendrie Kroes of telefoonnummer 06-20224272 t.n.v. Luuk Brink.

Als niemand op kantoor aanwezig is of u belt buiten kantoortijden, dan kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. Wij bellen u dan zo spoedig mogelijk terug.

Prettig om te weten; u kunt gratis parkeren bij ons kantoor.

Registratie bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM)

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons een Wvergunning gegeven op de volgende gebieden:

- schadeverzekeringen
- levens- uitvaart- en pensioenverzekeringen
- hypotheek
- consumptief krediet
- sparen en beleggen

Wij zijn ingeschreven in het WFT-register. Deze registratie is een wettelijke verplichting.

Het WFT-register kunt u raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl).

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering biedt u extra zekerheid in het geval van een beroepsfout. Conform onze Algemene Voorwaarden is iedere aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald.

Tot slot

Mocht u vragen hebben over de inhoud van onze dienstenwijzer of heeft u behoefte om uw financiële situatie eens nader met ons te bekijken, dan zijn wij uiteraard bereid om, bij u thuis of bij ons op kantoor, uw wensen te inventariseren tijdens een persoonlijk gesprek. **Met andere woorden: Wij zijn u graag van dienst!**