

## Dienstenwijzer 2017

**Geachte cliënt, Wij hechten veel waarde aan een open relatie waarbij zaken voor alle partijen helder en duidelijk zijn. Daarom vinden wij het belangrijk dat u weet waar u aan toe bent als u zo'n relatie met ons aangaat. Dat u weet wat u van ons kan verwachten, hoe wij te werk gaan, wat wij voor u doen en wat wij van u vragen.**

**Op deze manier willen wij proberen u zo goed mogelijk voor te lichten over het hoe en wat van ons dienstverlening.**

**Ons kantoor heeft zich gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u laten zien hoe onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs bij ons kantoor.**

*Wie zijn wij?*

De Graaf en Beuken Adviesgroep Havenstraat 61,  
1211 KH HILVERSUM

### **Bereikbaarheid**

U kunt ons op veel manieren bereiken: Telefoon:  
035 - 6211879

Fax: 035 - 6239341

E-mail: [info@degraafenbeuken.nl](mailto:info@degraafenbeuken.nl)

Internet: [www.degraafenbeuken.nl](http://www.degraafenbeuken.nl)

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 8.30 tot 17.30 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak maken buiten kantooruren maken.

Internet Wij beschikken over een eigen internetsite.

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

- Autoriteit Financiële Markten
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
- Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs

### **Autoriteit Financiële Markten (AFM)**

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12005817. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

### **Onafhankelijkheid**

Ons kantoor heeft geen enkele juridische binding met verzekeringsmaatschappijen, banken of andere financiële instellingen. Er zijn bijvoorbeeld geen aandelen in het bezit van verzekeringsmaatschappijen. Deze onafhankelijkheid is een belangrijke voorwaarde om u objectief in integer advies te kunnen geven.

### **KiFiD**

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienst - verlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Verzekeringen, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij de KiFiD is 300.003068.

## Dienstenwijzer 2017

### Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Wij hebben een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten waarop wij onder voorwaarden kunnen terugvallen indien u schade lijdt als gevolg van fouten die door ons zijn gemaakt. Dat geeft u extra zekerheid.

Privacy Dagelijks komen wij in aanraking met vertrouwelijke gegevens van onze relaties. Uiteraard gaan wij hier zeer zorgvuldig mee om. Wij gebruiken de gegevens uitsluitend voor het doel waarmee u de gegevens aan ons heeft verstrekt. Het spreekt vanzelf dat wij deze gegevens niet aan derden ter beschikking zullen stellen.

### Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder De Graaf en Beuken Adviesgroep BV met nummer 32083109

### Onze dienstverlening

Ons kantoor staat geregistreerd bij de AFM onder nummer 12005817. Op basis hiervan mogen wij bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

### 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 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 dergelijke 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.

### Nationaal Regime Banksparen

Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van uw pensioen. Banksparen maakt onderdeel uit van onze dienstverlening.

## Dienstenwijzer 2017

### Beleggen

U heeft de mogelijkheid om vermogen op te bouwen via beleggingsfondsen. Wij staan u graag bij om te beoordelen 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. Orders met betrekking tot beleggingsfondsen verlopen altijd rechtstreeks met deze instelling en nooit via ons kantoor.

### Hoe komen wij tot een advies?

#### 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 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 één 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.

### Hoe zit het met onze kosten?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten

van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

Bij verzekeringgerelateerde producten heeft ons kantoor ervoor gekozen onze kosten onderdeel te laten zijn van de prijs van het product, de premie. Bij hypotheek en pensioenen wordt veelal op uurtarief of vast honorarium gewerkt, in sommige gevallen kan in samenspraak met cliënt de keuze worden gemaakt om op provisiebasis te werken of een combinatie hiervan. Wij zullen u hierover informeren op het moment dat er een gesprek plaatsvindt.

De betaling van de premie voor uw verzekering kan op twee manieren plaatsvinden: via De Graaf en Beuken Adviesgroep of rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. U zult altijd van tevoren op de hoogte worden gesteld van de wijze van betaling.

Betalen van uw hypotheek geschiedt altijd rechtstreeks aan de instelling. Over honorarium zal met u worden besproken en communiceren dit schriftelijk met u.

Vraagt u ons diensten waarbij deze wijze van honorering niet mogelijk is, dan zullen wij altijd vooraf met u een andere afspraak maken over onze honorering. U weet dus altijd vooraf op welke wijze wij worden gehonoreerd.

### Ons Intern Beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat voor het grootste gedeelte uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Afhankelijk van de functie en de beoordeling kunnen werknemers een variabele beloning ontvangen die maximaal een maandsalaris op jaarbasis bedraagt. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers aan op integer, solide en klachtgericht handelen. Onze medewerkers zijn goed op de hoogte van het feit dat het advies in het belang van onze cliënten moet plaatsvinden.

## Dienstenwijzer 2017

Dit is als sinds jaar en dag onze bedrijfsvisie. En dus ook de reden dat onze onderneming nooit provisie regelingen met werknemers is aangegaan.

### 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 van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomens situatie, 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 best 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.

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

### 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

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 zonodig 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.

### 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 de directie van ons kantoor. Ons kantoor zal binnen 14 dagen schriftelijk naar u reageren. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

## Dienstenwijzer 2017

### **Daarna eventueel naar het 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 AN Den Haag Telefoon: 070 - 333 89 99 Fax: 070 - 333 89 00

Aan de behandeling van uw klacht kunnen wel kosten verbonden zijn.

### **Wij doen meer voor u**

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzelt u dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

### **Woorden zeggen niet genoeg**

Met deze dienstenwijzer hebben wij u een beeld gegeven van wie wij zijn, hoe wij werken en op welke gebieden wij u van dienst kunnen zijn. Wat u heeft gelezen is volledig en correct, maar... het blijven woorden.

Wat wij u schreven is voor ons de basis van onze dienstverlening. Waaruit ook moet blijken dat wij ernaar streven ons vak op een kwalitatief hoog niveau uit te oefenen.

Waar het om gaat is dat onze cliënten ervaren dat wij ons betrokken voelen bij hun welzijn. En vanuit die betrokkenheid proberen actief en oprecht adviezen te geven op het gebied van verzekeringen, pensioenen en hypotheek.

Dat kunnen wij dan wel met woorden proberen over te brengen, nog beter is het om te ervaren. Wij begroeten u dan ook van harte als relatie van ons bedrijf en verheugen ons op een prettige samenwerking.

Met vriendelijke groet,

De Graaf en Beuken Adviesgroep

Gert de Graaf