

Voorstellen	4
Wie	
Missie	
Visie	5
Dienstverlening	6
Werkwijze	
Persoonlijk financieel totaalplan	8
Risicobeheer	10
Financieel inzicht	
Wonen & Hypotheken	11
Vermogensopbouw	
Oudedagsvoorziening	
Overlijden	12
Nabestaandenzorg	
Bezitsbescherming	
Kredieten	13
Fiscaal & administratie	
Nazorg	14
Beheer & onderhoudsab.	15
Aanvullende service	18
Dienstverlening	
Product afsluiten	
Beloning	20
Verplichtingen	
Kwaliteit	
Registraties	
Persoonsgegevens	21
Privacy	
Beëindigen relatie	
Klachten	
Verwachting	
Tot slot	
Contact	22
Colofon	23

“Uw zorg is onze zorg”

Dienstenwijzer



KOOPWONING
SERVICE
FINANCIËEL



Inhoudsopgave

2

3

Graag stellen wij ons aan u voor	4	Fiscaal en administratie	13
Wie zijn wij	4	Nazorg	14
Onze missie	4	Beheer en onderhoudsabonnement	15
Onze visie	5	Aanvullende service en dienstverlening	16
Onze dienstverlening en werkwijze	6	Financieel product afsluiten	18
Persoonlijk Financieel Totaalplan	8	Beloning	20
Risicobeheer, financieel inzicht	10	Verplichtingen en kwaliteit	20
Wonen en hypotheek	11	Registraties	20
Vermogensopbouw	11	Gebruik persoonsgegevens en privacy	21
Oudedagsvoorziening	11	Beëindigen relatie	21
Overlijden en nabestaandenzorg	12	Klachten	21
Bezitsbescherming	12	Wat verwachten wij van u	21
Kredieten	13	Tot slot	21
		Colofon	22

“Uw Financiële Huisarts!”

Voor persoonlijk financieel advies,
bij iedere levensfase.

4

Graag stellen wij ons aan u voor

Deze “dienstwijzer” wordt u aangeboden door Koopwoning Service Financieel.

In dit document informeren wij u over de aard en de reikwijdte van onze dienstverlening, hoe u ons “betaald” en hoeveel de vergoeding voor de verschillende diensten bedraagt. Als u besluit van onze diensten gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

Wie zijn wij

Koopwoning Service Financieel biedt u deskundige advisering en diensten aan op het gebied van complexe financiële producten. Ook kunt u bij ons terecht voor advies over en ondersteuning bij minder complexe financiële producten, zoals verzekeringen, belastingaangifte, budgettering en dergelijke.

Tevens kunnen wij optreden als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

Wij zijn een onafhankelijk adviseur. Dit betekent dat wij geen contractuele verplichtingen hebben met aanbieders.

Onze missie

Middels een betaalbaar **totaalconcept** het inzichtelijk maken en behouden van uw financiële situatie. Hierbij houden wij rekening met uw persoonlijke wensen.

Met ons onafhankelijk, begrijpelijk advies en met onze ondersteuning en begeleiding nemen wij zoveel mogelijk werk en zorgen bij u weg waardoor u meer duidelijkheid, zelfvertrouwen en inzicht krijgt.

Voorstellen 4

Wie

Missie

Visie 5

Dienstverlening 6

Werkwijze

Persoonlijk financieel 6

totaalplan

Risicobeheer 10

Financieel inzicht

Wonen & Hypotheken 11

Vermogensopbouw

Oudedagsvoorziening

Overlijden 12

Nabestaandenzorg

Bezitsbescherming

Kredieten 13

Fiscaal & administratie

Nazorg 14

Beheer & onderhoudsab. 15

Aanvullende service 16

Dienstverlening

Product afsluiten 18

Beloning 20

Verplichtingen

Kwaliteit

Registraties

Persoonsgegevens 21

Privacy

Beëindigen relatie

Klachten

Verwachting

Tot slot

Contact 22

Colofon 23

Onze visie

In een wereld die steeds complexer wordt en waarin de behoefte aan deskundig en transparant (financieel)advies groot is, zetten wij onze kennis en ervaring in om samen met u te komen tot een advies op maat.

Daarnaast geven wij, indien gewenst, die ondersteuning en begeleiding die nodig is om de persoonlijke (financiële)situatie van u te stabiliseren en zo mogelijk te verbeteren. Uw wensen zijn hierbij onze leidraad.

Hierbij koppelen we een gezond rendement aan een duurzame relatie met onze klanten, samenwerkingspartners en medewerkers.

Wij richten ons op de volgende strategische thema's;

- Deskundig, helder en betrouwbaar advies.
- Degelijke en flexibele dienstverlening.
- Selectieve groei en kostenbeheersing in combinatie met solide resultaten.
- Organisatiebrede inbedding en bevordering van een sterk klantgedreven cultuur.

Wij willen dat de klanten ons zien als vertrouwd, deskundig en vernieuwend.

5

“KWS heeft er voor gezorgd dat er meer inzicht is gekomen in mijn financiële situatie, waardoor ik beter zicht heb op de toekomst en weer zelf de regie in handen heb.”

Mevrouw de Vries uit Arnhem

“Nu investeren in de toekomst”

6

Onze dienstverlening en onze werkwijze

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van;

- Risicobeheer en financieel inzicht
- Wonen en hypotheek
- Vermogensopbouw (sparen en beleggen)
- Oudedagsvoorziening (pensioen en AOW)
- Overlijden en nabestaandenzorg
- Bezitsbescherming
- Kredieten
- Fiscaal en administratie

Wij werken volledig onafhankelijk. Geen enkele andere partij heeft een belang in ons bedrijf en er zijn ook geen productieafspraken.

Naar onze mening gaat een goede en gedegen (financiële)dienstverlening verder dan alleen een bruto- netto berekening en de advisering van een hypotheek of een verzekering.

Het advies over een financiële situatie of een financieel product is tijdgebonden. Een advies wordt onder meer gebaseerd op uw wensen, uw doelstellingen en uw persoonlijke financiële situatie zoals deze op een bepaald moment bekend is. Er kunnen zich daarna verschillende wijzigingen voordoen: marktbreed of op productniveau, maar ook in uw leven of in uw persoonlijke situatie.

Financiële wensen en verplichtingen variëren constant gedurende een mensenleven. Kinderen gaan studeren, u wilt een woning kopen, u gaat met pensioen, een van de partners overlijdt. Allemaal gebeurtenissen waar u goed op moet zijn voorbereid. Ook maatschappelijke ontwikkelingen hebben vaak impact op uw financiële situatie.

Wij geloven niet in één standaard hypotheekadvies en wij geloven er ook niet in dat uw financiële situatie door de aanschaf van één of meerdere financiële producten ook in de toekomst ten alle tijden stabiel blijft en zonder risico is. Er is meer voor nodig om een stabiele financiële situatie, met zo min mogelijk risico's, nu en voor de toekomst te kunnen garanderen.

- Voorstellen 4
- Wie 4
- Missie 4
- Visie 5
- Dienstverlening 6
- Werkwijze 6
- Persoonlijk financieel totaalplan 6
- Risicobeheer 10
- Financieel inzicht 10
- Wonen & Hypotheken 11
- Vermogensopbouw 11
- Oudedagsvoorziening 11
- Overlijden 12
- Nabestaandenzorg 12
- Bezitsbescherming 12
- Kredieten 13
- Fiscaal & administratie 13
- Nazorg 14
- Beheer & onderhoudsab. 15
- Aanvullende service 16
- Dienstverlening 16
- Product afsluiten 18
- Beloning 20
- Verplichtingen 20
- Kwaliteit 20
- Registraties 20
- Persoonsgegevens 21
- Privacy 21
- Beëindigen relatie 21
- Klachten 21
- Verwachting 21
- Tot slot 22
- Contact 22
- Colofon 23

7

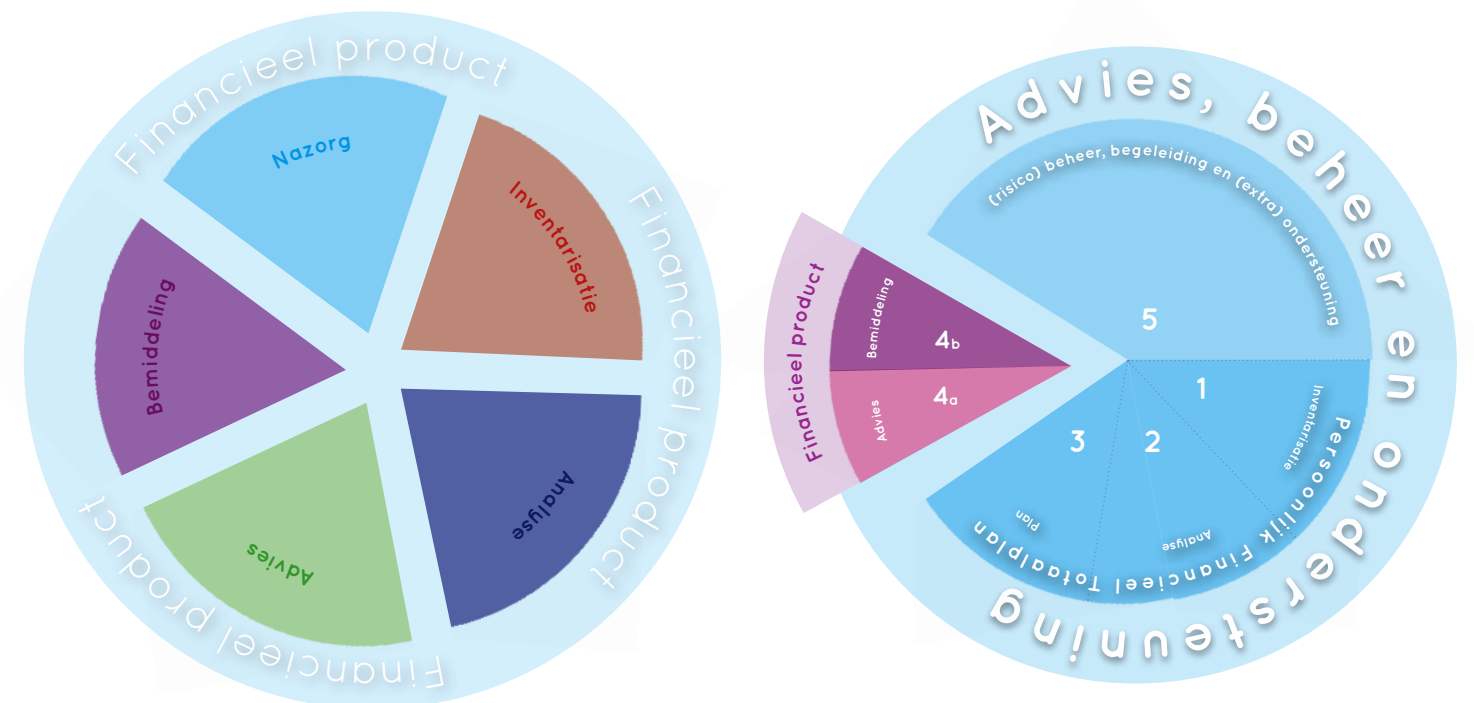
Daarom is onze werkwijze gebaseerd op een voortdurende, integrale en dynamische aanpak. Met andere woorden, onze dienstverlening is gericht op voortdurend advies en (risico)beheer van uw financiële situatie en uw financiële producten. Ook kunnen wij u begeleiden en ondersteunen bij de realisering van uw (financiële)wensen en plannen.

Om onze voortdurende dienstverlening te kunnen realiseren en deze voor u betaalbaar te maken en te houden, hebben wij deze ondergebracht in een abonnementensysteem. Niet iedereen heeft behoefte aan dezelfde dienstverlening. Daarom hebben wij onze dienstverlening samengevat in verschillende abonnementsvormen. De aard van het abonnement is afhankelijk van uw wensen, behoeftes en mogelijkheden. U kunt ons abonnementensysteem vergelijken met een goed zittend confectiepak, waar wij verschillende mouwen aan kunnen passen.

Van dienstverlening gericht op de verkoop van een financieel product

naar

voortdurende dienstverlening gericht op advies, (risico)beheer, begeleiding en ondersteuning



“Uw zorg is onze zorg”

8

Een belangrijke basis voor ons dienstverleningsconcept is het Persoonlijk Financieel Totaalplan (PFT).

Omdat financiële dienstverlening zich uitstrekt tot een bredere oriëntatie op persoonlijke financiële thema's, adviseren wij u om gebruik te maken van onze integrale aanpak in de vorm van **een PFT, in combinatie met het Beheer- & Onderhoudsabonnement**. In het **PFT** komen de volgende thema's aan bod;



Dit plan vormt de basis om te komen tot een invulling van uw wensen. Om tot dit plan te komen hanteren wij de volgende werkwijze aan de hand van ons stappenplan. De stappen twee tot en met vier vormen het **PFT**.

(zie het schema op pagina 7)

Kennismaking- en oriëntatiegesprek

Wij maken kennis met u, bespreken uw wensen en geven uitleg over onze werkwijze en de kosten van onze dienstverlening.

1. Inventarisatie

Wij brengen uw wensen en behoeften in kaart. Wij toetsen eventueel uw kennis, ervaring en risicobereidheid aan de hand van een klantprofiel. Daarnaast maken wij een inventarisatie van uw huidige financiële producten en/of verzekeringen.

2. Analyse

De informatie en gegevens die wij van u ontvangen hebben worden verder geanalyseerd.

Aan de hand van deze analyse maken wij een eerste selectie van de mogelijke en noodzakelijke dienstverlening en financiële producten die passen bij uw situatie, wensen en doelstellingen.

In deze fase lichten wij de verschillende mogelijkheden toe en geven aan wat naar ons oordeel de voor- en nadelen van de verschillende mogelijkheden zijn.

3. Advies

Op basis van de inventarisatie en analyse maken wij een concreet advies in de vorm van een PFT.

Ons advies zullen wij met een uitgebreide toelichting aan u presenteren. Het advies formuleren wij zo dat voor u inzichtelijk is hoe het tot stand gekomen is en hoe het advies aansluit op uw doelstellingen, financiële positie en risicobereidheid.



Voorstellen	4
Wie	
Missie	
Visie	5
Dienstverlening	6
Werkwijze	
Persoonlijk financieel totaalplan	6
Risicobeheer	10
Financieel inzicht	
Wonen & Hypotheken	11
Vermogensopbouw	
Oudedagsvoorziening	
Overlijden	12
Nabestaandenzorg	
Bezitsbescherming	
Kredieten	13
Fiscaal & administratie	
Nazorg	14
Beheer & onderhoudsab.	15
Aanvullende service	16
Dienstverlening	
Product afsluiten	18
Beloning	20
Verplichtingen	
Kwaliteit	
Registraties	
Persoonsgegevens	21
Privacy	
Beëindigen relatie	
Klachten	
Verwachting	
Tot slot	
Contact	22
Colofon	23

9

“Ontzorgen is vooruit kijken”



Voorstellen	4
Wie	
Missie	
Visie	5
Dienstverlening	6
Werkwijze	
Persoonlijk financieel totaalplan	6
Risicobeheer	10
Financieel inzicht	
Wonen & Hypotheken	11
Vermogensopbouw	
Oudedagsvoorziening	
Overlijden	12
Nabestaandenzorg	
Bezitsbescherming	
Kredieten	13
Fiscaal & administratie	
Nazorg	14
Beheer & onderhoudsab.	15
Aanvullende service	16
Dienstverlening	
Product afsluiten	18
Beloning	20
Verplichtingen	
Kwaliteit	
Registraties	
Persoonsgegevens	21
Privacy	
Beëindigen relatie	
Klachten	
Verwachting	
Tot slot	
Contact	22
Colofon	23

10

Welke zaken worden in het Persoonlijk Financieel Totaalplan behandeld?

Risicobeheer, financieel inzicht

Door veranderingen in uw leefsituatie, uw toekomstplannen en/of bijvoorbeeld uw wensen op het gebied van wonen, komt er een moment waarop u zich realiseert dat uw financiële situatie minder overzichtelijk is geworden. Waar sta ik financieel? Wat zijn de risico's bij werkloosheid, ziekte, echtscheiding of bij overlijden? Wat kost een studerend kind en hoe ga ik dat betalen? Kan ik straks die grotere woning wel betalen? Hoe ziet mijn oude dag er financieel uit?

Het PFT zorgt ervoor dat u weet waar u aan toe bent, nu en in de toekomst. Het maakt voor u inzichtelijk welke gevolgen een hypotheek, pensioen, arbeidsongeschiktheid, zorgbehoefte en overlijden hebben op uw (gezamenlijke) besteedbaar inkomen.

Aan de hand van het verkregen inzicht adviseren wij u of, en zo ja, hoe uw persoonlijke wensen en toekomstplannen gerealiseerd kunnen worden. Daarnaast stellen wij samen met u een plan op hoe u uw financiële doelstellingen kunt bereiken en hoe eventuele risico's opgevangen kunnen worden.

Uw voordelen zijn:

- Helder en volledig inzicht in uw financiële situatie
- Duidelijk advies of en zo ja hoe uw wensen en plannen gerealiseerd kunnen worden
- Duidelijk advies hoe de financiële doelstellingen gerealiseerd en de eventuele risico's afgedekt kunnen worden
- Het Persoonlijk Financieel Totaalplan is een goede basis voor onze dienstverlening nu en in de toekomst.

Het **PFT** dient als basis bij al onze adviezen met betrekking tot de hieronder genoemde thema's en **voor onze voortdurende, integrale en dynamische dienstverlening.**



11

Wonen en hypotheeken

Wij maken voor u inzichtelijk of het beter is voor u om te huren of te gaan kopen. Tevens kijken wij of uw woonsituatie op de lange termijn past bij uw wensen en doelstellingen. Als aankoop een optie voor u is, kunnen wij u adviseren welke hypotheekvorm het beste bij u past. Eventueel regelen wij voor u de begeleiding bij aan- of verkoop. Bovendien kunnen wij samen met u kijken welke samenlevingsvorm juridisch het beste bij uw situatie past, bijvoorbeeld samenwonen of huwelijk, en wij kunnen u begeleiden met het regelen van een voogdijregeling voor uw kinderen.

Vermogensopbouw (sparen en beleggen)

Vermogensopbouw kan bestaan uit sparen en/of beleggen. Wij adviseren u op welke wijze u structuur kunt aanbrengen in de opzet van vermogensopbouw en welke vorm(en) van vermogensopbouw het beste past bij uw risicoprofiel. Hierbij maken wij gebruik van de knowhow van beleggingsinstellingen. Wij adviseren bij het kiezen van bancaire producten en bemiddelen op dit gebied.

Oudedagsvoorziening (pensioen, AOW)

Uw inkomen later is wellicht nog ver weg of heel dichtbij, maar verdient wel aandacht. Rekeninghoudend met het te verwachten pensioen, uw AOW en overige vermogensbestanddelen, brengen wij uw toekomstige inkomenssituatie in kaart. Daarnaast maken wij een inschatting van de te verwachten vaste lasten. Op deze manier krijgt u tijdig inzicht in uw besteedbaar inkomen op uw AOW-gerechtigde leeftijd (pensioenleeftijd) en kunt u zo nodig maatregelen treffen. Indien gewenst adviseren en/of bemiddelen wij in individuele aanvullende regelingen/voorzieningen met betrekking tot uw pensioen (lijfrente enz.).

Tijdens uw oude dag

Tijdens uw pensioen of de tijd daarvoor helpen wij u bij de keuzes die u kunt maken. Hierbij kunt u denken aan de volgende onderwerpen.

- Combinatie van deeltijd pensioen en minder werken om toch uw inkomen op peil te houden.
- Doorwerken na uw AOW gerechtigde leeftijd.
- Eerder stoppen met werken, tijdens uw pensioen leven van uw vermogen.
- Vermogens overdracht naar de kinderen ter verlaging van erfbelasting en voor de verlaging van de eigen bijdrage in een zorginstelling.
- Het financieren van uw zorgbehoefte.



“Omdat u wel iets beters te doen heeft”

- Voorstellen 4
- Wie Missie 5
- Visie 5
- Dienstverlening 6
- Werkwijze
- Persoonlijk financieel totaalplan 6
- Risicobeheer 10
- Financieel inzicht
- Wonen & Hypotheken 11
- Vermogensopbouw
- Oudedagsvoorziening
- Overlijden 12**
- Nabestaandenzorg**
- Bezitsbescherming**
- Kredieten 13**
- Fiscaal & administratie**
- Nazorg 14
- Beheer & onderhoudsab. 15
- Aanvullende service 16
- Dienstverlening
- Product afsluiten 18
- Beloning 20
- Verplichtingen
- Kwaliteit
- Registraties
- Persoonsgegevens 21
- Privacy
- Beëindigen relatie
- Klachten
- Verwachting
- Tot slot
- Contact 22
- Colofon 23

12

Overlijden en nabestaandenzorg

Helaas onontkoombaar voor ons allen, maar op enig moment, vroeg of laat, eindigt het leven en zal er voldoende geld moeten zijn voor een passende begrafenis of crematie en misschien wel voor aanvullende nabestaande zorg. Wij brengen voor u in kaart wat de financiële gevolgen zijn bij het overlijden van u, uw partner of andere gezinsleden. Wij adviseren u welke maatregelen u zou kunnen nemen om de financiële gevolgen bij overlijden op te kunnen vangen. Ook kunnen wij u begeleiden bij het opstellen van verschillende vormen van testamenten, zoals bijvoorbeeld het levenstestament.

Bezitsbescherming

Schadeverzekeringen vormen de basis voor de bescherming van uw bezittingen. Van uw huis tot en met uw auto, voor bijna alles is er een verzekering. Onder het begrip schadeverzekeringen vallen ook onder andere rechtsbijstandverzekeringen, aansprakelijkheidsverzekeringen en reisverzekeringen. Wij adviseren u een verzekering met een goede prijs/kwaliteitsverhouding. Dit geldt niet alleen voor uw nieuwe verzekeringen. Wij analyseren ook uw bestaande verzekeringen om u te kunnen wijzen op over- of onderdekking en mogelijk te behalen premievoordelen.



13

Kredieten

Staat u voor een grote aanschaf, bijvoorbeeld een auto, een caravan of misschien wel een tweede woning, dan kan een lening in de vorm van een persoonlijke lening of een doorlopend krediet een prima oplossing zijn. Ook de verbouwing van de woning wordt steeds vaker op deze wijze gefinancierd. Wij kijken samen met u wat, in uw situatie, de mogelijkheden zijn en welke kredietvorm het beste bij u past.

Fiscaal en administratie

Om u optimaal te kunnen adviseren zijn de actuele gegevens over uw inkomsten nodig. Deze worden via de inkomstenbelasting vastgesteld. In het PFT laten wij zien wat de fiscale consequenties van uw plannen en wensen zijn.



“U hoeft het wiel niet telkens opnieuw uit te vinden”

14

Het opstellen van een Persoonlijk Financieel Totaalplan is altijd een momentopname.

Wij proberen een zo realistisch mogelijk toekomstbeeld te schetsen, maar lang niet alles in een mensenleven is voorspelbaar. Er kunnen zich altijd onvoorziene omstandigheden voordoen die van invloed zijn op uw financiële situatie en het PFT.

Daarom is het van groot belang dat het plan onderhouden wordt. Zoals u met een onderhoudsabonnement voor uw cv-ketel de zekerheid van warmte heeft, biedt het onderhoud en het (risico)beheer van uw financiën en van uw financiële producten, u de zekerheid dat uw financiële zaken altijd op orde zijn.

Daar het PFT een vast bestanddeel is van ons “Beheer- en onderhoudsabonnement”, kunnen wij een gedegen onderhoud van uw financiën en uw financiële producten garanderen. Op deze wijze wordt een integrale, dynamische en kostenbesparende werkwijze mogelijk gemaakt.

Nazorg

Zoals reeds vermeld is het opstellen van een PFT en het advies met betrekking tot uw financiële situatie of een financieel product tijdgebonden. Wij baseren ons advies onder meer op uw wensen, doelstellingen en op uw persoonlijke en financiële situatie zoals deze op dat moment bekend is.

Er kunnen zich daarna verschillende wijzigingen voordoen: marktbreed of op productniveau, maar ook in uw leven of in uw persoonlijke financiële situatie.

Daarom zijn voortdurend advies, (risico)beheer, ondersteuning en nazorg belangrijke onderdelen van onze totale dienstverlening.

Deels is de nazorg wettelijk verplicht, deze valt onder de zogenoemde “Wft Zorgplicht”.

De wettelijke nazorg is als volgt geregeld;

Wij informeren u over relevante wijzigingen in de producten die u via ons kantoor afgesloten hebt en wij archiveren en wijzigen uw NAW-gegevens. Deze nazorg is kosteloos.

Om ervoor te zorgen dat het PFT, uw financiën en de financiële producten ook in gewijzigde omstandigheden blijven voldoen aan uw plannen en uw financiële doelstellingen is er meer nodig dan de standaard wettelijke nazorg.

Controle op en het onderhoud van uw PFT, uw financiën en de financiële producten is arbeidsintensief en vraagt constante aandacht.

Wij willen u daarbij graag van dienst zijn.

Voorstellen	4
Wie	
Missie	
Visie	5
Dienstverlening	6
Werkwijze	
Persoonlijk financieel totaalplan	6
Risicobeheer	10
Financieel inzicht	
Wonen & Hypotheken	11
Vermogensopbouw	
Oudedagsvoorziening	
Overlijden	12
Nabestaandenzorg	
Bezitsbescherming	
Kredieten	13
Fiscaal & administratie	
Nazorg	14
Beheer & onderhoudsab.	15
Aanvullende service	16
Dienstverlening	
Product afsluiten	18
Beloning	20
Verplichtingen	
Kwaliteit	
Registraties	
Persoonsgegevens	21
Privacy	
Beëindigen relatie	
Klachten	
Verwachting	
Tot slot	
Contact	22
Colofon	23

15

Beheer- en onderhoudsabonnement

Middels ons Beheer- en onderhoudsabonnement kunnen wij ervoor zorgen dat uw PFT en de door u aangeschafte financiële producten en (financiële)diensten ook in veranderde situaties zo optimaal mogelijk ingevuld zijn en blijven.

Niet iedereen heeft behoefte aan dezelfde dienstverlening. Daarom hebben wij onze dienstverlening samengevat in verschillende abonnementsvormen. De aard van het abonnement is afhankelijk van uw wensen, behoeftes en uw mogelijkheden.

De kosten van het abonnement zijn afhankelijk van de samenstelling van het abonnement.

Met het abonnement kiest u voor Koopwoning Service Financieel en kiezen wij voor u

De voordelen voor u:

- u heeft één aanspreekpunt voor al uw financiële producten en persoonlijk financieel advies
- u heeft de zekerheid dat, wanneer dat nodig mocht zijn, uw PFT tijdig en in goed overleg met u wordt aangepast.
- u heeft de zekerheid dat uw financiële producten en overige financiële zaken altijd op orde zijn
- u weet precies wat u betaalt voor onze dienstverlening
- u kunt rekenen op permanente betaalbare (financiële)dienstverlening. Ad hoc advies op basis van een uurtarief is op termijn duurder
- de dienstverlening is flexibel aan te passen aan de veranderende levensomstandigheden.
- u kunt rekenen op permanente betaalbare (financiële)dienstverlening. Ad hoc advies op basis van uurtarief is op termijn duurder.

Door onze voortdurende, integrale en dynamische aanpak hoeft het wiel niet telkens opnieuw uitgevonden te worden. U hoeft niet steeds weer opnieuw kosten te maken voor de processtappen, “Inventarisatie, Analyse en Advies!”

Alles onder één dak! Vertrouwd en efficiënt.

“Alles afgestemd op uw situatie”

16

Aanvullende service en dienstverlening

Via ons abonnementensysteem bieden wij u de mogelijkheid om gebruik te maken van onze “aanvullende service en dienstverlening”.

Waarom doen wij dat?

Onze maatschappij verandert voortdurend en heeft non-stop te maken met nieuwe uitdagingen. De laatste tijd horen wij steeds vaker dat de verzorgingsstaat Nederland moet veranderen, u kent wellicht de kreet “van verzorgingsstaat naar participatiemaatschappij”.

Wat wordt hiermee bedoeld en wat betekent dit voor u?

De verzorgingsstaat zoals wij die kennen is mede door de toenemende vergrijzing onbetaalbaar geworden, **de verzorging door de overheid van de wieg tot het graf is voorbij.**

De overheid trekt zich steeds verder terug tot haar echte kerntaken en er wordt een groter beroep gedaan op de eigen verantwoordelijkheid van de burger.

Zelfredzaamheid is het credo.

Niet alleen de overheid moet bezuinigen en efficiënter werken, ook bij andere instanties is dat het geval. Denk bijvoorbeeld aan de banken die steeds meer de inloopbalies sluiten. Dit is een versobering van de dienstverlening.

Het wordt voor u steeds moeilijker met uw vragen of problemen ergens terecht te kunnen. Veelal moet dat via de z.g. moderne media (internet, e-mail, E-dienstverlening, callcenter enz.), een persoonlijk gesprek is vaak niet meer mogelijk.

Wij kunnen ons voorstellen dat u daar problemen mee hebt en dat u door de bomen het bos niet meer ziet.

Daarom sluiten wij onze loketten niet, middels onze “aanvullende service en dienstverlening”, helpen wij u, uw weg te vinden in deze veranderende maatschappij.

Voorstellen	4
Wie	
Missie	
Visie	5
Dienstverlening	6
Werkwijze	
Persoonlijk financieel totaalplan	8
Risicobeheer	10
Financieel inzicht	
Wonen & Hypotheken	11
Vermogensopbouw	
Oudedagsvoorziening	
Overlijden	12
Nabestaandenzorg	
Bezitsbescherming	
Kredieten	13
Fiscaal & administratie	
Nazorg	14
Beheer & onderhoudsab.	15
Aanvullende service	16
Dienstverlening	
Product afsluiten	18
Beloning	20
Verplichtingen	
Kwaliteit	
Registraties	
Persoonsgegevens	21
Privacy	
Beëindigen relatie	
Klachten	
Verwachting	
Tot slot	
Contact	22
Colofon	23

17



“Wij gaan graag voor u aan de slag”

Wanneer u via ons kantoor een financieel product wilt afsluiten, kunnen wij u ook daarbij van dienst zijn.

Onze werkwijze is dan als volgt.

(zie stappen 4a, 4b en 5 van het schema op pagina 7.)

4a. Advies.

Eerst maken wij voor u een advies. In het advies selecteren wij de geldverstrekkers en of verzekeraars. Wij doen dat door middel van analyses van veel producten die in de markt verkrijgbaar zijn.

Uit het brede aanbod in de markt kiezen wij voor u een passende oplossing, waarbij niet het aanbod maar uw wensen de leidraad zijn.

Wij hebben wel een paar voorkeurspartijen waar wij mee samenwerken.

De voorkeur bij verzekeraars ontstaat door de kwaliteit van de producten in relatie met een gunstige premiestelling en bij de hypotheek- en kredietverstrekkers door zeer gunstige leveringsvoorwaarden met daarbij een voordelige rente.

4b. Bemiddeling.

Wanneer u aan de hand van ons advies een keuze heeft gemaakt voor een of meerdere leveranciers, verzorgen wij namens u alle contacten met de betrokken partijen.

Tijdens een gesprek behandelen wij samen met u de ontvangen aanbiedingen. Als u akkoord gaat met de aanbiedingen, regelen wij vervolgens alles snel en vakkundig. Wij voeren de nodige acties uit en zorgen voor een correcte afhandeling.

Samen met u en de aanbieders proberen wij de gestelde limieten te halen.

De kosten die door derden (makelaar, notaris, taxateur enz.) in rekening worden gebracht, zullen aan u doorbelast worden.

5. Nazorg (standaard).

Bepaalde standaard nazorg is wettelijk verplicht. Klanten moeten volgens de Wet financieel toezicht tijdens de looptijd van een product worden geïnformeerd over (mogelijke) belangrijke wijzigingen in en belangrijke informatie over het product. Bijvoorbeeld: een nieuw rentevoorstel als de rentevast periode afloopt, of als een verzekeraar de dekking beperkt/wijzigt.

Voorstellen	4
Wie	
Missie	
Visie	5
Dienstverlening	6
Werkwijze	
Persoonlijk financieel	6
totaalplan	
Risicobeheer	10
Financieel inzicht	
Wonen & Hypotheken	11
Vermogensopbouw	
Oudedagsvoorziening	
Overlijden	12
Nabestaandenzorg	
Bezitsbescherming	
Kredieten	13
Fiscaal & administratie	
Nazorg	14
Beheer & onderhoudsab.	15
Aanvullende service	16
Dienstverlening	
Product afsluiten	18
Beloning	20
Verplichtingen	
Kwaliteit	
Registraties	
Persoonsgegevens	21
Privacy	
Beëindigen relatie	
Klachten	
Verwachting	
Tot slot	
Contact	22
Colofon	23



“Duidelijkheid vooraf”

20

Hoe worden wij beloofd?

Met uitzondering van de eenvoudige schadeverzekeringen, betaalt u ons rechtstreeks voor onze dienstverlening middels een vaste vergoeding, een periodieke vergoeding of op basis van urenvergoeding.

Wij onderscheiden in onze beloning de kosten voor onderzoek, advies, bemiddeling en het beheer en onderhoud (nazorg) van de door u af te nemen respectievelijk reeds afgenomen producten. Het tarief voor bemiddeling is vrijgesteld van BTW. Indien het advies verband houdt met de bemiddeling van een financieel product is ook het uurtarief van het advies vrijgesteld van BTW.

De hoogte van de kosten voor onderzoek, advies en bemiddeling is afhankelijk van onze tijdsbesteding. De omvang van de tijdsbesteding is vervolgens weer afhankelijk van de complexiteit van de situatie en de dienst.

Een overzicht van de bandbreedte van de tijdsbesteding voor de diverse complexe producten en de daarbij behorende kosten vindt u in onze tarievenkaart.

Onze wettelijke verplichtingen en onze kwaliteit

Op onze dienstverlening is de Wet financieel toezicht (Wft) van toepassing. Deze wet bepaald dat de financiële dienstverlener moet beschikken over een vergunning om actief te mogen zijn in de financiële dienstverlening. Voor het verkrijgen van een vergunning worden niet alleen eisen gesteld aan de betrouwbaarheid en de integriteit van de financiële dienstverlener, maar ook aan de deskundigheid.

Het toezicht op de Wet wordt uitgevoerd door de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor een vergunning gegeven voor het adviseren en bemiddelen in de volgende financiële diensten:

- Betaalrekeningen
- Consumptief krediet
- Elektronisch geld
- Hypothecair krediet
- Inkomensverzekeringen
- Schadeverzekeringen particulier
- Schadeverzekeringen zakelijk
- Spaarrekeningen
- Vermogen
- Zorgverzekeringen
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (alleen advies)

Registraties

Ons kantoor is ingeschreven in het Wft-register onder AFM nummer 12020439. Tevens is ons kantoor ingeschreven in het AFM-register Nationaal Regime MiFID voor het adviseren over beleggingsfondsen en/of het doorgeven van orders met betrekking tot beleggingsfondsen aan de aanbieder.

Ook zijn wij aangesloten bij de Stichting Erkend Financieel adviseur. Daarnaast hebben wij het Keurmerk Financiële Dienstverlening (KFD).

Het KFD is het bewijs van de kwaliteit van een financieel dienstverlener. Het betekent dat ons kantoor aan hoge eisen voldoet. Hogere eisen dan de wet op het financieel toezicht verplicht, vooral op het gebied van deskundigheid, klanttevredenheid en passendheid van de adviezen.

Gebruik persoonsgegevens en privacy

Bij ons kantoor is een zorgvuldig gebruik van uw persoonsgegevens en ook uw privacy gewaarborgd. Ons bedrijf is ingeschreven bij en werkt volgens de richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens.

Beëindiging van de relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze.

Klachten?

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.

Bent u ondanks onze inspanningen niet tevreden, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website www.kifid.nl. Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid
Postbus 93257
2509 AG Den Haag.
Ons aansluitnummer is 300.014055

Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van de voor u af te sluiten of reeds afgesloten financiële producten van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke- of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizen enz.) of veranderingen in bijvoorbeeld uw inkomens, arbeid, of vermogenssituatie.

Tot slot

Op al onze diensten zijn onze algemene leveringsvoorwaarden van toepassing.

Via deze dienstenwijzer proberen wij een beeld te geven wie wij zijn, hoe wij werken en op welke gebieden wij u van dienst kunnen zijn.

Deze eerste indruk is voor u hopelijk een aanzet om nader met ons kennis te willen maken, om zodoende nog beter over onze mogelijkheden geïnformeerd te worden.

Waar het echt om gaat is dat u ervaart dat wij ons persoonlijk bij uw welzijn betrokken voelen. Vanuit deze betrokkenheid proberen wij actief, eerlijke adviezen en diensten te leveren. Graag nodigen wij u uit voor een vrijblijvend kennismakingsgesprek. Voor dit gesprek kunt u een afspraak maken met een van onze medewerkers. Wij zijn te bereiken via telefoonnummer: 026-4743660 of email: info@koopwoningenservice.nl.

U bent van harte welkom als relatie van ons kantoor.

21

Voorstellen 4
Wie 5
Missie 5
Visie 5
Dienstverlening 6
Werkwijze 6
Persoonlijk financieel 6
totaalplan 6
Risicobeheer 10
Financieel toezicht 10
Wonen & Hypotheken 11
Vermogensopbouw 11
Oudedagsvoorziening 11
Overlijden 12
Nabestaandenzorg 12
Bezitsbescherming 12
Kredieten 13
Fiscaal & administratie 13
Nazorg 14
Beheer & onderhoudsab. 15
Aanvullende service 16
Dienstverlening 16
Product afsluiten 18
Beloning 20
Verplichtingen 20
Kwaliteit 20
Registraties 21
Persoonsgegevens 21
Privacy 21
Beëindigen relatie 21
Klachten 21
Verwachting 21
Tot slot 22
Contact 22
Colofon 23

Koopwoning Service Financieel

Handelstraat 35

6851 EH huissen

026-4743660

info@koopwoningsservice.nl

www.koopwoningsservice.nl**www.servicefinancieel.nl**

koopwoningsservicefinancieel

Voorstellen	4
Wie	
Missie	
Visie	5
Dienstverlening	6
Werkwijze	
Persoonlijk financieel	6
totaalplan	
Risicobeheer	10
Financieel inzicht	
Wonen & Hypotheken	11
Vermogensopbouw	
Oudedagsvoorziening	
Overlijden	12
Nabestaandenzorg	
Bezitsbescherming	
Kredieten	13
Fiscaal & administratie	
Nazorg	14
Beheer & onderhoudsab.	15
Aanvullende service	18
Dienstverlening	
Product afsluiten	
Beloning	20
Verplichtingen	
Kwaliteit	
Registraties	
Persoonsgegevens	21
Privacy	
Beëindigen relatie	
Klachten	
Verwachting	
Tot slot	
Contact	22
Colofon	23

Huissen februari 2016

Redactie & tekst Koopwoning Service Financieel**Grafische vormgeving** Ziejij ontwerp**Versie** 02 - 2016

© Copyright Koopwoning Service Financieel 2016. Alle rechten voorbehouden. Tenzij anders vermeld berusten alle rechten op informatie die u in deze brochure aantreft bij Koopwoning Service Financieel of zijn gelicenceerd aan Koopwoning Service Financieel.

Gehele of gedeeltelijke overname, plaatsing in andere brochures of op websites, verveelvuldiging op welke andere wijze dan ook en/of commercieel gebruik van deze informatie is niet toegestaan, tenzij hiervoor uitdrukkelijk schriftelijke toestemming is verleend door Koopwoning Service Financieel.



KOOPWONING

SERVICE

FINANCIEEL

“Zakelijk en efficiënt is nodig,
Humor verbindt alles!”

www.koopwoningsservice.nl

www.servicefinancieel.nl

Handelstraat 35

6851 EH huissen

026-4743660

info@koopwoningsservice.nl