

# INHOUDSOPGAVE DIENSTENWIJZER

1. Inleiding en de Wet op het Financieel Toezicht
2. Ons kantoor
3. Onze werkwijze en dienstverlening
4. Voor welk advies kunt u bij ons terecht?
5. Adviesvrijheid, onafhankelijkheid en aandelenbelang
6. Hoe worden wij beloond?
7. Met welke financiële dienstverleners werken wij samen?
8. Wat verwachten wij van u?
9. Onze deskundigheids- en kwaliteitskenmerken
10. Beëindiging relatie met ons kantoor
11. Onze klachtenprocedure en aansluiting bij Klachtinstituut(KiFiD)
12. Tot slot

## 1. Inleiding

Wij vinden het belangrijk u te informeren over wie wij zijn, hoe wij werken, met wie wij samenwerken, hoe wij worden beloond en bij welke instanties wij – verplicht of vrijwillig - zijn aangesloten. Daarom informeren wij u graag via deze brochure welke wij tevens als onze Wft dienstenwijzer gebruiken.

*Wat is de WFT Dienstenwijzer:*

Onze bedrijfstak en de overheid hechten veel waarde aan goede voorlichting over onze dienstverlening, werkwijze en beloning. De toezichthouder Autoriteit Financiële Markten (AFM) voert toezicht uit op grond van de Wet op het Financieel Toezicht (Wft). Op de activiteiten van ons kantoor is onder andere de Wft van toepassing. Deze wet is overigens vanaf 1 januari 2007 de opvolger van een andere wet, namelijk de Wet Financiële Dienstverlening (WFD). De Wft – en dus het toezicht - is ook van toepassing op alle aanbieders van financiële producten zoals banken, verzekeraars en vermogensbeheerders/ beleggingsinstellingen (hierna te noemen: financiële dienstverleners) en geldt dus zeker voor de aanbieders waar wij mee samenwerken. De Wft eist dat wij u tijdig informeren over de aard van onze dienstverlening die wij u kunnen bieden. En dat sluit perfect aan bij onze wens om u - voorafgaand aan onze kennismaking en het tot stand komen van een of meerdere hypotheek- en/ of verzekerings- en/of beleggingsovereenkomsten – nader kennis met ons te laten maken.

Over een aantal andere eisen uit deze wet - zoals het opstellen van een klantprofiel, het beschikbaar stellen en wijzen op financiële bijsluiters en het eventueel opstellen van een risicoprofiel bij beleggingsgebonden producten - komen wij verderop in deze dienstenwijzer nog terug.

## 2. Ons kantoor

Ons kantoor is opgericht 01-04-2002, en is gevestigd op onderstaand adres. Onze dienstverlening bestaat uit het informeren en adviseren over en bemiddelen in financiële producten aan zowel particulieren als ondernemers op vele vakgebieden zoals schadeverzekeringen, levensverzekeringen, hypotheek en aanverwante producten. Wij komen hier later in onze dienstenwijzer nog op terug in de rubrieken “Onze werkwijze en dienstverlening”, “Voor welk advies kunt u bij ons terecht” en “Met welke financiële dienstverleners werken wij samen”.

Onderstaand treft u de belangrijkste gegevens en bereikbaarheid van ons kantoor aan:

Naam kantoor : Van Kroonenburg Advies  
Kantooradres : Kloosterstraat 56a  
Postcode en Vestigingsplaats : 5051 RE Goirle  
Postadres : als boven  
Telefoon : 013 – 5300674  
Fax : 013 – 5300675  
E-mail : [info@vankroonenburgadvies.nl](mailto:info@vankroonenburgadvies.nl)  
Website : [www.vankroonenburgadvies.nl](http://www.vankroonenburgadvies.nl)  
Inschrijving WFT register : nummer 12008212  
Inschrijving Handelsregister : KvK nummer 18066393

### **3. Onze werkwijze en dienstverlening**

- a.** Samen met u inventariseren wij al uw relevante (financiële) gegevens. Uw inkomensgegevens, pensioengegevens en fiscale gegevens (eigenwoning forfait, autobijtelling, spaarloon- of levensloop deelname) zijn van belang evenals inzicht in uw bestaande schade- en levensverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsdekkingen, hypotheeklening(en) en eventuele overige financieringen. Samen met uw wensen en doelstellingen hebben wij dan een goed inzicht in uw situatie en kunnen wij u vervolgens van goede informatie en een goed advies voorzien.
- b.** Wij stellen een klantprofiel op waarin wij uw financiële positie, kennis en ervaring, risicobereidheid en uw wensen en uw doelstellingen over financiële zaken vastleggen. Overigens, als er sprake is van een impactvol of complex product in het kader van de Wft (hier vallen vrijwel alle – combinaties van - financiële producten onder) zijn wij verplicht een dergelijk klantprofiel op te stellen en samen met u vast te leggen.
- c.** Het inventarisatieformulier en/ of klantprofiel zullen wij vervolgens samen met u doornemen en ondertekenen zodat er geen misverstanden bestaan over de uitgangspunten voor het advies.
- d.** In de financiële branche zijn vele financiële dienstverleners werkzaam. Wij werken met een representatief aantal samen en kunnen u daarom ruim informeren over financiële producten, fiscale en sociale wetgeving en de eventuele (on-)mogelijkheden van de haalbaarheid van uw wensen en doelstellingen;
- e.** Wij informeren over en adviseren in financiële producten en sociale en fiscale wetgeving. Ook kunnen wij bemiddelen bij het vinden en afsluiten van de door u gewenste financiële producten;
- f.** In het proces van het sluiten of afnemen van een financieel product of dienst controleren wij de juistheid van de bescheiden behorend bij de financiële producten. Deze werkzaamheden kunnen – mede in overleg met u - bestaan uit:
- Bij verzekeringen en beleggingen: het maken van vergelijkingen, verzorgen van offertes, aanvragen en mutaties. Het controleren van polissen, premies en het begeleiden bij eventuele schades of uitkeringen;
  - Bij hypotheekleningen en financieringen: het maken van vergelijkingen, verzorgen van offertes, aanvragen en mutaties. Het verzenden van alle relevante gegevens naar de geldverstrekker en het controleren van het proces;
  - Het onderhouden van contact met de notaris en informeren over voortgang (bankgarantie, passeerdatum etc.), het controleren van de notarisafrekening;
  - Het onderhouden van contact met makelaars (verkopend of aankopend ) en begeleiden in de opdracht aan de taxerende makelaar;
- g.** Tijdens de looptijd van de financiële producten of uw financieel/ hypotheek plan informeren wij u over – relevante - wijzigingen in wetgeving, producten of onze diensten. Op

de - via onze bemiddeling afgesloten financiële producten - kunt u wijzigingen aan ons doorgeven. Tevens nodigen wij u graag uit voor het voldoende regelmatig in beeld brengen en eventueel aanpassen van uw financieel plan aan gewijzigde omstandigheden (inkomen, wensen, waarden van producten, wetgeving etc.).

**h.** Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn over onze dienstverlening of meent dat u schade heeft ondervonden of zou kunnen gaan ondervinden dan kunt u te allen tijde contact met ons opnemen. Mochten wij er gezamenlijk niet uitkomen dan kunt u zich wenden tot de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening alwaar wij zijn aangesloten en bekend onder registratienummer 300.005051

**i.** Nederland telt meer dan 400 financiële instellingen en aanbieders van financiële producten. Omdat het onmogelijk is van al deze aanbieders alle producten, voorwaarden en mogelijkheden goed genoeg te kennen hebben wij op basis van onze vakkennis en vergelijkingsmogelijkheden hieruit een selectie moeten maken. Daarnaast zijn wij aangesloten bij een inkoop- en serviceorganisatie Financiële Service Desk B.V.(FSD) welke ons nog verder ondersteund in kennis, voordelen en vergelijkingen. Wij en FSD blijven continu de “markt” in de gaten houden om nieuwe mogelijkheden te benutten.

#### **4. Voor welk advies kunt u bij ons terecht?**

##### **a.** Hypotheken;

Bij een huis kopen, in bezit hebben of verbouwen hoort een goed hypotheekadvies. De verschillen tussen een lineair-, annuitaire-aflossingsvrije-, spaar-, beleggings-, hybride- en levenhypotheek (met beleggingsgebonden verzekeringen) lichten wij graag toe. Vooral uw fiscale historie rondom de hypotheekrente aftrek en eigenwoning reserve zijn van groot belang voor de juiste adviezen en voorbeeldberekeningen.

##### **b.** Levensverzekeringen;

Via levensverzekeringen kunt u sparen en/ of beleggen voor later. Uiteraard kunt u een levensverzekering sluiten ter (gedeeltelijke) aflossing van uw hypotheek (bijv. een kapitaalverzekering eigen woning(KEW)) of voor bijvoorbeeld een aanvulling op uw inkomen vanaf pensioendatum (lijfrenteverzekering). Ook kunt u een overlijdensrisicoverzekering (ORV) sluiten als zekerheid (en vaak als eis van de geldverstrekker) naast de hypotheek en om uw nabestaanden financieel goed verzorgd achter te laten. Dit kan door middel van een uitkering ineens of periodiek. Omdat de premies, kosten en dekkingen voor iedere situatie anders kunnen liggen staan wij u graag bij in uw keuze voor dergelijke producten.

##### **c.** Schadeverzekeringen;

Hieronder vallen met name de auto-, inboedel-, kostbaarheden-, opstal- en AVP verzekeringen. Maar ook (gezins-) rechtsbijstand- en reisverzekeringen. Of bedrijfsmatige verzekeringen voor uw panden, vrachtauto's, inventaris en aansprakelijkheid.

##### **d.** Sparen en Beleggen;

Op het gebied van sparen en beleggen zijn er vele mogelijkheden. Denk aan sparen bij uw eigen bank of via een internet spaarrekening welke vaak een hogere rentevergoeding kent. Uw liquide vermogen kunt u ook beleggen in het kader van het behalen van uw financiële doelstellingen. Met de kans op toename van rendement neemt ook de kans op risico toe, dus uw beleggingen dienen goed aan te sluiten bij uw risicoprofiel en uw wensen en doelstellingen. Bijvoorbeeld het aflossen van (een deel van ) uw hypotheek, vermogensvorming voor een aanvullend inkomen later of het in stand houden van uw vermogen voor inflatie. Via een vragenlijst van 1 of meerdere aanbieders van een beleggingsproduct wordt uw risicoprofiel bepaald en sluit de uitkomst perfect aan bij de producten en/of de portefeuilles van de aanbieder.

##### **e.** Zorg en inkomen;

Door de continu veranderende sociale wetgeving wordt verondersteld dat u steeds meer zelf regelt. Indien u kosten maakt in verband met ziekte (zorg- of ziektekostenverzekeringen) of verzekerd wilt of moet zijn tegen verlies van inkomen door arbeidsongeschiktheid of werkloosheid, dan zijn daar vele oplossingsmogelijkheden voor. Denk aan de WGA- hiaat-, WIA-excedent- of woonlastbeschermings –verzekeringen en ongevallendekkingen. Ook voor

zelfstandig ondernemers kunnen wij de juiste producten bij de wensen en mogelijkheden vinden.

**f. Pensioen;**

Uw inkomen later of het inkomen voor uw nabestaanden verdient veel aandacht. Wij adviseren, beheren en communiceren in individuele of collectieve pensioenregelingen in het kader van de PensioenWet (voorheen de Pensioenen SpaarfondsenWet (PSW)).

**5. Adviesvrijheid, onafhankelijkheid en aandelenbelang**

Wij vinden het belangrijk u te informeren over het feit dat wij met geen enkele financiële instelling (bank, verzekeraar of vermogensbeheerder) contractuele verplichtingen hebben om specifiek, uitsluitend of procentueel de producten van die instelling in ons advies te betrekken. Tevens is er geen enkele financiële instelling welke in het bezit is van de aandelen van ons kantoor of beschikt over een andersoortig belang. Hierdoor kunnen wij u onafhankelijk adviseren en worden wij slechts beperkt door het aantal aanstellingen welke wij hebben bij de verschillende banken, verzekeraars en vermogensbeheerders.

**6. Hoe worden wij beloond?**

Advies- en bemiddelingsvergoeding van de aanbieder van het financiële product. Dit is de meest gebruikelijke vorm. In de prijs van het product (bijv. de rente en/ of afsluitprovisie voor een hypotheek, de verzekeringspremie bij een verzekeringsmaatschappij en de aankoopkosten en/ of beheerskosten bij een vermogensbeheerder) is rekening gehouden met onze beloning. Wij ontvangen een deel van de beloning direct (de “advies- of bemiddelingsbeloning”) en een deel doorlopend (de “onderhoudsbeloning”). Wij krijgen deze adviesbeloning meestal binnen 1 of 2 jaar uitbetaald en is door ons daadwerkelijk verdiend indien het product minimaal 5 tot 10 jaar ongewijzigd doorloopt. Anders dienen wij een pro-rata deel van deze beloning aan de financiële dienstverlener terug te betalen. De onderhoudsbeloning krijgen wij uitbetaald zolang als uw hypotheek, verzekering of belegging via ons blijft lopen. Indien wij veel tevreden relaties hebben en daarmee voldoende financiële producten, hypotheekvolumes of beleggingsvolumes onderbrengen kunnen wij van verschillende banken of verzekeraars jaarlijks achteraf een aanvullende beloning van deze aanbieders ontvangen. Voor onderhoud of update van uw hypotheek of financieel plan zullen wij geen aanvullende declaraties in rekening brengen tenzij gezien de omvang van de werkzaamheden en na vooroverleg met u dit redelijkerwijs noodzakelijk is.

**7. Met welke financiële dienstverleners werken wij samen?**

**-Banken -Verzekeringsmaatschappijen -Beleggingsinstellingen**

- ABN AMRO Bank
- Aegon
- Allianz Nederland Asset Management (ANAM)
- Amersfoortse
- Ardanta
- Argenta
- Avero Achmea
- Bank Of Scotland Leven
- BLG Hypotheken
- Cardif Schadeverzekeringen
- Dela Intermediair BV
- Delta Lloyd
- Florius Hypotheken
- Direktbank
- Europeesche
- ELQ Hypotheken

- Fortis ASR
- Friesland Bank
- GMAC Hypotheken
- Hypotrust
- ING Bank
- Innofin
- Insinger de Beaufort (IDB)
- Interbank
- London verzekeringen
- Nationale Nederlanden
- Nederlandse Hypotheekbank
- Noord Nederlands Effectenkantoor(NNEK)
- Obvion
- Palladyne Asset Management
- PensioenIQ
  
- Postbank Hypotheken
- Quartet Spaarhypotheek
  
- Reaal Verzekeringen
- SNS Bank
- Stad Holland Verzekeraar
  
- UCB Bank
- WestlandUtrecht
- Winterthur (wordt AXA Leven)
- Woonfonds Hypotheken
- ZwitserLeven

### **8. Wat verwachten wij van u?**

- a.** In ieder geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Bij onjuiste of onvolledige informatie kan de financiële dienstverlener op basis van hun voorwaarden eventueel uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.
- b.** Dat u wijzigingen van verzekerde zaken of bestemmingen van onroerend goed aan ons en/ of de verzekeraar en geldverstrekker doorgeeft.
- c.** Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen.
- d.** Ook als er in uw persoonlijke omstandigheden veranderingen zijn (bijv. werkgever, inkomen, pensioen, gezinssamenstelling, verhuis- of verbouwingsplannen, starten eigen onderneming, trouwen of echtscheiding, ontvangen schenking of erfenis) of in uw wensen of doelstellingen kunt u dit aan ons doorgeven zodat wij u hierin opnieuw van dienst kunnen zijn.
- e.** Bij afgegeven automatische incasso's aan ons of de financieel dienstverlener dient de rekening altijd over voldoende saldo te beschikken, dit voorkomt achterstanden. Ontstaat er door welke oorzaak dan ook een betalingsachterstand dan bent u daar te allen tijden zelf verantwoordelijk voor.

### **9. Onze deskundigheids en kwaliteitskenmerken**

Wij zijn als kantoor bij de volgende instellingen verplicht of vrijwillig aangemeld:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM) [www.afm.nl](http://www.afm.nl);
- Stichting Financiële Dienstverlening (St. FD) [www.stfd.nl](http://www.stfd.nl);
- Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl);

- Beroepsaansprakelijkheidsverzekering bij BAVAM
  - Inkoop- en serviceorganisatie Financiële Service Desk (FSD) [www.fsd.nl](http://www.fsd.nl);
  - College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) [www.cbpreweb.nl](http://www.cbpreweb.nl);
- Ook zijn een of meerdere van onze adviseurs ingeschreven in de volgende registers:
- Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH) [www.seh.nl](http://www.seh.nl);

#### **10. Beëindiging relatie met ons kantoor**

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken dan heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende financiële dienstverleners verzoeken lopende verzekeringen, hypotheeken of beleggingsrekeningen over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van uw keuze. De genoemde producten blijven dan gewoon doorlopen en afkopen, premievrij maken of oversluiten is dan niet nodig. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

#### **11. Klachtenprocedure / aansluiting bij Klachtinstituut Financiële Dienstverlening**

Als u een klacht heeft over een afhandeling van uw dossier, over onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Alle klachten worden door de directie behandeld. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijke Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). De KiFiD is een door het ministerie van Financiën erkende geschilleninstantie. Wij zijn wettelijk verplicht ons bij deze instantie aan te melden en conformeren ons aan de werkwijze en het bindende advies. Deze KiFiD procedure voorziet in bemiddeling door de Ombudsman Financiële Dienstverlening. Hij gaat onderzoeken of er mogelijkheden zijn voor bemiddeling. Vooral nog zal voor de fase Ombudsman geen klachtengeld worden geheven. Mocht de Ombudsman niet slagen in zijn bemiddeling, dan kan de klacht als geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. Deze commissie werkt met Geschillenkamers met specialismen voor verzekeringen, bank- en hypotheekzaken, beleggingen en consumptief krediet. Indien u meer informatie wilt hebben over de KiFiD, dan kunt u terecht op de website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

#### **12. Tot slot**

Wij hopen u op deze wijze duidelijk en naar tevredenheid te hebben geïnformeerd en zien u graag voor lange tijd als relatie aan ons kantoor verbonden.