

**Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Ons klein maar daadkrachtig team is landelijk actief en vooral gericht op de Particulieren en het MKB . Daarbij staat persoonlijk contact bij ons hoog in het vaandel. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In deze dienstenwijzer maken wij u wegwijs in ons kantoor.**



### Wie zijn wij?

**Klein Adviesgroep BV**  
h.o.d.n. Klein Adviesgroep  
Dahliastraat 1a  
4101 HA Culemborg  
Postbus 64  
4100 AB Culemborg



### Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:  
Telefoon: 0345 - 510000  
Fax: 0345 - 514433  
E-mail: [info@kleinadviesgroep.nl](mailto:info@kleinadviesgroep.nl)  
Internet: [www.kleinadviesgroep.nl](http://www.kleinadviesgroep.nl)



### Openingstijden kantoor

Op werkdagen zijn wij open van  
**9:00 tot 12.30** en van **13.00 tot 16:00** uur.  
Eventueel kunt u met ons ook een afspraak maken voor buiten kantoor tijden .  
**Wij bezoeken u ook thuis!**

**Ons contact met u kan via de telefoon, mail, post of in een persoonlijk gesprek.**

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga naar [www.kleinadviesgroep.nl](http://www.kleinadviesgroep.nl)



### 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, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst!!



### Lidmaatschappen en registraties

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

- AFM
- Kifid
- KvK
- CBP
- SEH

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

De AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer **12003733**.

#### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**

Ons aansluitnummer bij Kifid is **20007435**. Voor meer informatie over klachtenbehandeling zie pagina 3.

#### **Kamer van Koophandel in Tiel (KvK)**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer **11028538**.

#### **College Bescherming Persoonsgegevens (CPB)**

Het College Bescherming Persoonsgegevens ziet er op toe dat persoonsgegevens zorgvuldig worden gebruikt en beveiligd en dat uw privacy ook in de toekomst gewaarborgd blijft. Wij zijn ingeschreven onder nummer **1149406**. Zie verder pagina 3.

#### **Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH)**

De erkenningsregeling voor hypotheekadviseurs die aantoonbaar genoeg kennis en ervaring hebben op het gebied van hypotheekadvies.



## Onze dienstverlening

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren over en te bemiddelen in bepaalde financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Dit betekent dat wij samen met u bekijken welke financiële risico's u loopt en u vervolgens kunnen **adviseren** over financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden.

**Bemiddeling** houdt in dat wij u onder meer begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

### Schadeverzekeringen

Schadeverzekeringen beschermen u tegen het verlies van uw **Bezit en Vermogen**, door bijvoorbeeld brand of een ongeval. Het aantal soorten schadeverzekeringen is heel divers. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen.

### Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen op het gebied van **overlijden en vermogensopbouw**. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw hypotheek mee af te lossen. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen met uitzondering van Pensioenverzekeringen.

### Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheeken.

Het eerste oriënteerde gesprek is een gratis dienst. Aan het afwickelen van een hypotheek zijn veel regels en acties verbonden. De exacte werkzaamheden en de daaraan verbonden kosten worden in een zogenaamde **Opdracht tot Dienstverlening** met u vastgelegd.

### Consumptief krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. De financiering van deze uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in kredieten.

### Sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren en om verschillende redenen doen. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in spaarproducten.

### Banksparen

Het opbouwen van vermogen kan ook middels banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van een oudedagsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

### Beleggen

Ons kantoor verleent geen beleggingsdiensten. Desgewenst kunnen wij u in contact brengen met financiële instellingen die gespecialiseerd zijn in beleggingen.



## Onze nazorg

Na het afsluiten van een financieel product via onze bemiddeling is ons werk zeker niet ten einde. Wij zijn u nog steeds van dienst voor onder andere vragen, mutaties, informatie, schadeafwikkeling, advies van eenvoudige producten. Daarbij proberen wij u zo goed en snel mogelijk van dienst te zijn.

Periodiek zullen wij u benaderen voor een afspraak met onze adviseur. De frequentie hiervan is afhankelijk van uw actieve verzekeringsportefeuille. In beginsel zijn deze diensten gratis, mits vooraf anders aan u bekend is gemaakt.



### Dienstverleningsovereenkomst Nazorg

Ons kantoor streeft naar een zo hoog mogelijk service niveau tegen een betaalbare prijs. De standaard nazorg kan worden uitgebreid middels een Dienstverleningsovereenkomst Nazorg. Wij hanteren diverse soorten overeenkomsten passend bij verschillende producten. De dienstverlening en de kosten hiervan zijn afhankelijk van het soort contract.



### Incasso

Ons kantoor incasseert geen enkele premie zelf, met uitzondering van onze Dienstverleningsovereenkomst. Informatie over de premiebetaling zult u dan ook rechtstreeks van de verzekeraar of bank ontvangen.



## 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, ons te informeren. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw gezinssituatie, inkomenssituatie, bij verhuizing 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 en dus noodzakelijk.

### 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. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

### Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het kunnen gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting toezenden.



## Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig 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.



## Persoonsgegevens

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. De verwerking van persoonsgegevens heeft ons kantoor aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).



## 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. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

### Daarna eventueel naar het Klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon: 0900-3552248 (10 ct/min.)  
E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)



## Beëindiging klantrelatie

Indien u of wij wensen de relatie te beëindigen dan zal dit ten alle tijden schriftelijk gebeuren. Zowel u als wij kunnen op elk moment de relatie beëindigen. Bijvoorbeeld indien u ontevreden bent over onze dienstverlening, of dat onze integriteit door uw handelen in diskrediet is gebracht, of dat de vertrouwensband van één van ons is geschonden.



## Hoe komen wij tot een advies?

### **Onafhankelijkheid**

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

### **Ondernemersvrijheid**

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

### **Keuze van aanbieders**

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij hebben een selectie gemaakt van de maatschappijen waar we zaken mee willen doen. Deze selectie hebben wij gemaakt op basis van een aantal criteria. 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 bijvoorbeeld een uitkering.

Wanneer wij u adviseren over een bepaald financieel product, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen. Wij vergelijken daarbij diverse aanbieders met elkaar om tot de beste oplossing voor u te komen.

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 dat geval melden wij u dit vooraf.



## Beloning van onze medewerkers

Onze medewerkers hebben een vaste beloningsstructuur in de vorm van salaris. Deze beloningsvorm heeft geen nadelige invloed op het aan u gebrachte productadvies.



## Hoe zit het met onze beloning?

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kunnen op verschillende wijzen worden voldaan.

### **U kunt als volgt voor onze diensten betalen:**

- Via de premie die u aan verzekeraar betaalt
- Via de declaratie die u ons betaalt
- Via een dienstverleningsovereenkomst die u ons betaalt



## Dienstverleningsdocument

Ons kantoor heeft een nog uitgebreidere brochure met betrekking tot onze dienstverlening beschikbaar.

Deze dient verplicht te worden uitgereikt bij de advisering van complexe producten zoals hypotheeken.