

Dienstverleningsdocument KOK Amstelveen B.V.

Dit dienstverleningsdocument wordt u aangeboden door KOK Amstelveen B.V. Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

Wie zijn wij?

KOK Amstelveen B.V. biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van verzekeringen, hypotheek, bankspaarproducten, pensioenen en andere financiële diensten. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

Ons bedrijf is aangesloten bij Adfiz, Stichting Erkend Hypotheekadviseur en Register Adviseurs in Assurantiën.

Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen open van 8.30 tot 17.00 uur.

Bezoekadres : Pastoor J.W. Brouwerslaan 2a
Postcode : 1187 CD
Postadres : Postbus 9129
Postcode : 1180 MC
Plaats : Amstelveen
Telefoon : 020-3472199
Buiten kantooruren : 06-54388275
Email : info@kokamstelveen.nl
Internetadres : www.kokamstelveen.nl

Adviesvrij

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of hypotheekverstrekkers.

Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

Selectie van aanbieders

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hiermee werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Onze diensten

Binnen ons kantoor bieden wij de volgende advies- en bemiddelingsdiensten: bemiddeling uitsluitend in combinatie met advisering, alleen bemiddeling (execution only) of alleen advisering.

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van verzekeringen, hypotheek, bankspaarproducten, pensioenen en andere financiële diensten. Wij kunnen u adviseren over beleggingsfondsen (o.a. mixfondsen, obligatiefondsen, aandelenfondsen, life cycle fondsen) en orders van u over deze beleggingsfondsen doorgeven aan de aanbieder.

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn. U bent bij ons vrij in de (eind)keuze van aanbieder(s) en product(en). Wij zullen u met onze professionele kennis en ervaring ondersteunen in het maken van deze selectie.

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen zijn wij onze klanten op het gebied van verzekeringen, hypotheek en kredieten als volgt van dienst.

1. Wij inventariseren de wensen en mogelijkheden van onze klant;
2. Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs de klant deze wensen kan realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen;
3. Wij verzorgen de contacten tussen de klant en de financiële instelling waarbij deze overweegt een financieel product te kopen.
4. Wij begeleiden de klant na aanschaf van het door hem gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij onze klanten bij wanneer zij veranderingen willen aanbrengen in dit product. Bij verzekeringen kan het gebeuren dat u een beroep moet doen op de verzekering. Bijvoorbeeld ingeval van overlijden. Ook in die situaties proberen wij onze klanten zo goed mogelijk bij te staan in de contacten met de betreffende financiële instelling.

Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.), om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

Betalingen

Hypotheek en kredieten

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. Soms kunt u zelf uw wijze van betaling kiezen bij het sluiten van de hypotheek of het krediet, dit is echter niet gebruikelijk. Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten resp. te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

Verzekeringen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) kunt u via ons kantoor doen door middel van automatische incasso of acceptgiro, of rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Per polis zullen wij daarover met u afspraken maken.

Als u de premies via ons betaalt, heeft u direct aan uw betalingsverplichting tegenover de verzekeraar voldaan. De verzekeringsdekking blijft dus altijd ongewijzigd in stand. Blijft betaling (aan ons) uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

Hoe worden wij beloofd?

In beloning voor onze dienstverlening heeft u een keuzemogelijkheid.

Deze keuzemogelijkheden zijn:

- Beloning uit vergoeding uitsluitend via aanbieder (provisie)
- Beloning uit vergoeding uitsluitend via cliënt (declaratie)
- Beloning op basis van een vaste prijs

In de drie onderstaande modellen zetten wij uiteen wat de verschillen voor u zijn:

Beloning uit vergoeding via aanbieder of uit vergoeding via cliënt

Product/type klant	Aard van onze dienst	Reikwijdte	Indicatie aantal uren	Vergoeding uitsluitend via aanbieder	Vergoeding uitsluitend via cliënt
Hypotheek werknemer	advisering bemiddeling nazorg	15 aanbieders	minimaal 20 uren maximaal 35 uren	minimaal € 2.500,- maximaal € 5.000,-	minimaal € 2.500,- maximaal € 4.500,-
hypotheek ondernemer	advisering bemiddeling nazorg	15 aanbieders	minimaal 23 uren maximaal 40 uren	minimaal € 2.500,- maximaal € 5.000,-	minimaal € 2.500,- maximaal € 5.000,-
fiscaal gefaciliteerde bankspaarproducten	advisering bemiddeling nazorg	7 aanbieders	minimaal 20 uren maximaal 35 uren	minimaal € 2.500,- maximaal € 4.500,-	minimaal € 2.500,- maximaal € 4.500,-
ontslagvergoeding werknemer	advisering bemiddeling nazorg	10 aanbieders	minimaal 12 uren maximaal 20 uren	minimaal € 500,- maximaal € 5.000,-	minimaal € 1.250,- maximaal € 3.000,-
oudedagsvoorziening werknemer	advisering bemiddeling nazorg	10 aanbieders	minimaal 8 uren maximaal 15 uren	minimaal € 500,- maximaal € 3.500,-	minimaal € 1.000,- maximaal € 2.000,-
oudedagsvoorziening ondernemer	advisering bemiddeling nazorg	10 aanbieders	minimaal 10 uren maximaal 20 uren	minimaal € 500,- maximaal € 5.000,-	minimaal € 1.250,- maximaal € 2.500,-
overige complexe financiële producten	advisering bemiddeling nazorg	Aantal aanbieders afhankelijk van product	minimaal 6 uren maximaal 15 uren	minimaal € 500,- maximaal € 3.500,-	minimaal € 750,- maximaal € 2.000,-

Voor hypotheek en (levens)verzekeringen van verzekeraars en geldverstrekkingen waarvoor wij geen rechtstreekse aanstelling hebben, zijn wij aangesloten bij diverse service providers. Deze service providers ontvangen eveneens provisie inkomsten uit bemiddeling. Deze inkomsten zijn opgenomen in bovenstaande bedragen. Bij de offerte ontvangt u van ons een gespecificeerd overzicht van de in rekening gebrachte kosten.

Beloning uit uurtarief

Het uurtarief dat wij hanteren inzake onze advisering, bemiddeling en nazorg over deze financiële diensten bedraagt € 125,- voor werkzaamheden van adviseurs en € 75,- voor ondersteuners exclusief b.t.w. Indien onze financiële dienstverlening meerdere jaren loopt en nazorg van toepassing is, dan zal het uurtarief jaarlijks worden aangepast.

Beloning op basis van een vaste prijs

Het is mogelijk om vooraf een vaste prijs af te spreken voor de advisering, bemiddeling en nazorg van een financieel product. Indien u dit wenst zullen wij een voorstel op maat aanbieden.

Wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12039768, voor het uitoefenen van ons bedrijf. Wij zijn voorts ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime MiFID voor het adviseren over beleggingsfondsen en/of het doorgeven van orders over beleggingsfondsen aan de aanbieder.

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

Beëindiging van de relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

Klachtenregeling

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. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen 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

Tel. 0900-3552248

E-mail consumenten@kifid.nl

Website www.kifid.nl

Ons aansluitnummer: 300.014335

Wij streven er voortdurend naar onze klanten op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop. Wij vertrouwen erop u met deze dienstenwijzer een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. We hopen samen met u de (klant)relatie aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal verlopen.

Uw bevestiging dat u de dienstenwijzer van ons hebt ontvangen

Voor ontvangst:

.....
Datum

.....
Naam

.....
Handtekening