

## DIENSTENWIJZER / DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

Deze dienstenwijzer wordt u aangeboden door CJK Advies, Zuideinde 7, 1541 CA Koog aan de Zaan.

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 wederzijds van elkaar mogen verwachten.

### **Wie zijn wij:**

CJK Advies biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van hypotheek, verzekeringen, pensioenen, sparen, beleggen, financiële planning en consumptief krediet.

Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij adviseren.

CJK Advies is aangesloten bij de SEH ( Stichting Erkend Hypotheek Adviseur )

### **Onze relaties met geldverstrekkers en verzekeraars**

Ons kantoor werkt niet met vooraf geselecteerde financiële instellingen ( banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen ) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering aan u op een objectieve analyse van een grote keus aan producten en aanbieders in de markt. Daardoor zijn wij in staat u het produkt te adviseren dat het best past bij uw wensen en mogelijkheden.

Geen financiële instelling heeft een percentage in onze onderneming. Wij zijn compleet advies vrij.

### **Onze diensten**

Binnen ons kantoor bieden wij het volgende advies en bemiddelingsdiensten:

- bemiddeling uitsluitend in combinatie met adviseren
- advisering op basis van objectieve analyse

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van:

- hypotheek
- levensverzekeringen
- schadeverzekeringen
- pensioenen
- sparen
- beleggen
- financiële planning
- consumptief krediet

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 aanbieders en producten. Wij zullen u met onze professionele kennis en ervaring ondersteunen in het maken van deze selectie.

Dat houdt onder meer in:

1. inventariseren van uw wensen, behoeften en uw risicobereidheid, het vastleggen van u klantprofiel
2. informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten
3. voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders
4. de consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken
5. toelichten en motiveren van het verstrekte advies
6. schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies

Aansluiten daarop helpen wij u met het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien nodig en wenselijk, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

Om u inzicht te geven in het aantal uren dat wij besteden aan de diverse produktvormen waarover wij u kunnen adviseren volgt hieronder een indicatie van het gemiddelde aantal uren bij deze diverse producten.

Producten	gemiddeld aantal uur
Aflossingsvrij hypotheek	20 tot 25 uur
Annuïteiten hypotheek	20 tot 25 uur
Lineaire hypotheek	20 tot 25 uur
Beleggingshypotheek	20 tot 25 uur
Bankspaarhypotheek	20 tot 25 uur
2 <sup>e</sup> hypotheek	20 tot 25 uur
Hypotheek voor zelfstandigen	25 tot 30 uur
Levensverzekering adviestraject	08 tot 12 uur
Lijfrente / pensioen adviestraject	10 tot 15 uur
Fiscaal gefaciliteerd spaarprodukt	08 tot 12 uur
Woonlastenverzekering	03 tot 05 uur
Overlijdensrisicoverzekering	05 tot 08 uur
Uitvaartverzekering	01 tot 03 uur

Hierin wordt meegenomen:

- de adviesgesprekken
- de administratieve afhandeling

## **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, verhuizen enz. ) om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

## **Hoe kunt u ons bereiken ?**

Ons kantoor is op werkdagen open van 10.00 uur tot 18.00 uur van maandag tot vrijdag. Buiten kantooruren staat de telefoon altijd doorgeschakeld naar de mobiele telefoon van een van de medewerkers.

Bezoekadres / postadres	: Zuideinde 7
Postcode / woonplaats	: 1541 CA Koog aan de Zaan
Telefoon kantoor	: 075-6146681
Fax kantoor	: 075-6705951
Telefoon buiten kantooruren	: 06-53927624
E mail adres	: <a href="mailto:justin@cj-kadvies.com">justin@cj-kadvies.com</a>
Internetadres	: <a href="http://www.cj-kadvies.com">www.cj-kadvies.com</a>

## **Betalingen**

### Hypotheken en kredieten

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker, dient u rechtstreek te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een accept giro of nota van 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 inhaalbedragen op of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker

### Verzekeringen

Betalingen van verzekeringspremies ( per maand, kwartaal, half jaar of jaar ) dient u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij te voldoen. Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie dreigen voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

## **Hoe worden wij beloond ?**

In beloning voor onze dienstverlening heeft u een keuze mogelijkheid.

Deze keuze mogelijkheden zijn:

- beloning voor onze dienstverlening uit provisie
- beloning voor onze diensten op basis van een vaste prijs
- beloning voor onze diensten op basis van uur tarief

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

### Beloning uit provisie

Uitleg:

- wij ontvangen alleen een beloning van de aanbieder als u daadwerkelijk een product aanschaft bij de aanbieder van het product. De provisie wordt meestal verdisconteerd in de prijs van het product. Als u geen product aanschaft hoeft u dus niets te betalen voor de orientatie en het advies. De provisie verschillen zowel per aanbieder als per product. Onder afsluitprovisie verstaan wij een bedrag wat wij ineens ontvangen. De doorloop provisie ontvangen wij gedurende de periode. Deze dient ter financiering voor de nazorg.

Produkten	beloning in percentage
	Afsluit
Aflossingsvrij hypotheek	tussen de 0,75 % en 1 %
Annuïteiten hypotheek	tussen de 0,75 % en 1 %
Lineaire hypotheek	tussen de 0,75 % en 1 %
Beleggingshypotheek	tussen de 1 % en 2 %
Bankspaarhypotheek	tussen de 1 % en de 2 %
2° hypotheek	tussen de 0,75 % en 1 %
Hypotheek voor zelfstandigen	tussen de 0,75 % en 1 %
Levensverzekering adviestraject	tussen de 2 % en 3 %
Lijfrente / pensioen adviestraject	tussen de 2 % en 3 %
Bankspaarlijfrente	tussen de 0,2 % en 0,3 %
Fiscaal gefaciliteerd spaarprodukt	tussen de 2 % en 3 %
Woonlastenverzekering	tussen de 15 % en 20 %
Overlijdensrisicoverzekering	tussen de 150 en 170 %
Uitvaartverzekering	tussen de 1 % en 3 %
Schadeverzekeringen	tussen de 17,5 % en 27,5 %

Wij zijn aangesloten bij een service provider. Deze service provider ontvangt eveneens provisie inkomsten uit bemiddeling.

### Beloning op basis van vaste prijs:

Uitleg:

- Als u kiest voor een provisie-vrije hypotheek, dan brengen wij een bedrag van 1 % van het hypotheekbedrag in rekening. Daarbij hanteren we een minimaal bedrag van € 2.250,- en een maximaal bedrag van € 5.500,-. Dit bedrag is niet in alle gevallen fiscaal aftrekbaar. Wij zullen u informeren hoe dat in uw specifieke situatie uitpakt.
- Als u kiest voor aanvullende provisie-vrije produkten ( bv overlijdensrisico of woonlastenverzekering ) dan brengen wij een vaste fee in rekening zoals hieronder vermeld. Dit is in de regel niet fiscaal aftrekbaar. Als u geen product aanschaft hoeft u niet te betalen voor de orientatie en het advies.

Wij berekenen een vaste prijs voor een hypotheek advies van 1 % van de hoofdsom met een minimum tarief van € 2.250,- en een maximum tarief van € 5.500,-. Voor de ondernemer en een BKR hypotheek berekenen wij 1,25 % van de hoofdsom met een minimum tarief van € 2.750,- en een maximum tarief van € 5.500,-.

Een tweede hypotheek berekenen wij een vaste tarief van 1 % van de hoofdsom met een minimum van € 750,-.

De overige producten berekenen wij de volgende vaste tarieven:

Levensverzekering adviestraject	€ 750,-
Lijfrente adviestraject	€ 750,-
Fiscaal gefaciliteerd spaarprodukt	€ 250,-
Woonlastenverzekering	€ 250,-
Overlijdensrisicoverzekering	€ 600,-
Uitvaartverzekering	€ 250,-
Aankoopbegeleiding	€ 750,-
Bank spaar lijfrente	€ 250,-

#### Beloning op basis van uurtarief

Onze beloning op basis van uur tarief is gesteld op € 125,- exclusief BTW

#### Beloning voor bijzondere werkzaamheden

Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid.

- Indien u en uw partner besluiten uit elkaar te gaan en u de bestaande hypotheek op een van beide namen wenst voor te zetten, dan berekenen wij € 500,- ( let op: de geldverstrekker of verzekeraar kan ook kosten vanwege wijziging of administratie in rekening brengen)

Omzetting bestaande hypotheek

- Indien u uw bestaande hypotheek gedeeltelijk of geheel wenst om te zetten naar een andere afloosvorm, verzekering of aflossingsprodukt gedurende de looptijd wenst toe te voegen of te beëindigen of indien u tussentijds de rente vaste periode of rentevariant wenst te veranderen, dan berekenen wij € 500,- ( let op: de geldverstrekkers of verzekeraar kan ook kosten vanwege wijziging of administratie in rekening brengen )

#### **Wettelijke verplichtingen:**

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht ( Wft ) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12009510 voor het uitoefenen van ons bedrijf. Wij zijn voorts ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime MiFID voor het adviseren over beleggingsproducten 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 heeft 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 verzekeringsmaatschappijen verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraars 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](http://www.kifid.nl)  
Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag

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 voorbeeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. Wij hopen samen met u de relatie aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal verlopen.