
DIENSTENWIJZER
Kerstholt Financieel Advies
2018

INHOUDSOPGAVE DIENSTENWIJZER

Inleiding	Pagina 3
Onze bedrijfsfilosofie	Pagina 4
Onze werkwijze	Pagina 5
Voor welk advies kunt u bij ons terecht	Pagina 6,7
Adviesvrijheid, onafhankelijkheid en aandelenbelang	Pagina 7
Hoe worden wij beloond en wat kost het u ?.....	Pagina 8
Met welke financiële dienstverleners werken wij samen?	Pagina 9
Wat verwachten wij van u?	Pagina 10
Onze deskundigheids- en kwaliteitskenmerken	Pagina 10
Beëindiging relatie met ons kantoor	Pagina 11
Klachtenprocedure	Pagina 11
Tot slot	Pagina 11

Inleiding

Ons kantoor hecht veel waarde aan goede voorlichting over onze dienstverlening, werkwijze en beloning. Op de activiteiten van ons kantoor is onder andere de Wft (Wet op het Financieel Toezicht) van toepassing. De Wft eist dat wij u tijdig informeren over de aard en de reikwijdte van onze dienstverlening die wij u kunnen bieden en over de wijze en de hoogte van onze beloning. En dat sluit perfect aan bij onze wens om u middels onze dienstenwijzer nader kennis met ons te laten maken.

Wft Dienstenwijzer

Middels dit document informeren wij u dus over wie wij zijn, de manier waarop wij werken, waar wij voor staan (onze bedrijfsfilosofie), met wie wij samenwerken, hoe wij worden beloond en bij welke instanties wij - verplicht of vrijwillig - zijn aangesloten. Hierdoor weet u voorafgaand aan onze dienstverlening exact wat u van ons kunt verwachten.

Ons kantoor

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”, “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	: Kerstholt Financieel Advies
Kantooradres	: De Dorsvloer 5
Postcode en Vestigingsplaats	: 3902 CL VEENENDAAL
Postadres	: De Dorsvloer 5
Postcode en Vestigingsplaats	: 3902 CL VEENENDAAL
Telefoon	: 0318 - 507302 06-41461977
Fax	: 084 - 8358821
E-mail	: info@kerstholtfinad.nl
Website	: www.kerstholtfinad.nl
Inschrijving WFT register van de AFM	: 12018446
Inschrijving Handelsregister	: 30248273
Openingstijden	: Maandag t/m vrijdag van 09.00u tot 17.00u Andere tijdstippen en dagen op afspraak

Onze bedrijfsfilosofie (schematisch)

Wij geloven niet in een pur sang hypotheekadvies of een advies uitsluitend gericht op het sluiten van een financieel product. Hoewel woonlasten (hypotheek of huur) vaak een belangrijk onderdeel uitmaken van uw totale financiële huishouding zijn er veel méér zaken waar u bij het huren van een woning of de aankoop, verbouwing of herfinanciering van een woning rekening mee moet houden. Wij zien het als onze taak om u duidelijkheid te geven over alle belangrijke financiële risico's en gebeurtenissen die bij financiering van een woning, pensioen, inkomensverlies en vermogensopbouw en verzekering van uw eigendommen en aansprakelijkheden om de hoek komen kijken. Naar ons idee gaat een goed financieel dus verder dan alleen een bruto-netto berekening! In onderstaand overzicht wordt onze bedrijfsfilosofie schematisch uiteengezet.



Persoonlijk Financieel Plan (PFP)

Door stil te staan bij bovenstaande gebeurtenissen krijgt u voorafgaand aan bijvoorbeeld de financiering van uw woning of andere financiële wensen en doelstellingen een helder overzicht van belangrijke scenario's en financiële risico's voor een langere periode. Zodoende komt u tijdens de looptijd van uw hypotheek of financieel plan niet snel voor verrassingen te staan. Wij noemen dit een Persoonlijk Financieel Plan (PFP). Natuurlijk is zo'n plan een momentopname. In de toekomst kunnen zich allerlei zaken voordoen waardoor het Financieel Plan moet worden bijgesteld. Vandaar dat wij het belangrijk vinden om gedurende de looptijd van uw financieel plan regelmatig met u contact te hebben. Zodoende kunnen wij ervoor zorgen dat uw Persoonlijk Financieel Plan volledig up-to-date blijft.

Onze werkwijze (schematisch)

Een Persoonlijk Financieel Plan valt of staat bij een goede inventarisatie van uw gegevens, uw risicobereidheid, uw kennis en ervaring, uw wensen en uw doelstellingen. Op basis van deze gegevens stellen wij een zgn. Klantprofiel op. Het Klantprofiel vormt de basis voor de totstandkoming van het uiteindelijk advies. In onderstaand overzicht wordt onze werkwijze schematisch uiteengezet;



Motivatie keuze

Op basis van het opgestelde Klantprofiel selecteren wij de meest passende oplossing uit het totale productenaanbod van onze arrangementspartners. In het uiteindelijk advies zullen wij onze keuzes motiveren en vastleggen. Indien het advies door ons wordt uitgewerkt zullen wij u afhankelijk van uw keuze voor nazorg actief benaderen om te bekijken of er wijzigingen hebben plaatsgevonden in uw persoonlijke situatie. Dit kan namelijk aanleiding zijn om uw Persoonlijk Financieel Plan op onderdelen bij te stellen. Natuurlijk hebt u hier zelf ook een verantwoordelijkheid in. Informeer ons dus tijdig over de wijzigingen die zich in uw situatie voordoen.

Voor welk advies kunt u bij ons terecht ?

U kunt bij ons terecht voor advies, bemiddeling in en onderhoud van alle financiële producten waar wij in het kader van het toezicht door de Autoriteit Financiële Markten (AFM) een vergunning voor hebben. Ook kunt u bij ons terecht voor advies over de fiscale en sociale wetgeving in Nederland en voor juridische vragen. Wij zullen altijd proberen u hiermee zo goed mogelijk van dienst te zijn. Voor de volgende financiële diensten en producten beschikken wij over een vergunning:

Financiële Dienst	Product
Adviseren & Bemiddelen	Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (Nationaal Regime)
Adviseren & Bemiddelen	Consumptief krediet
Adviseren & Bemiddelen	Hypothecair krediet
Adviseren & Bemiddelen	Levensverzekeringen
Adviseren & Bemiddelen	Schadeverzekeringen voorzover gelijktijdig met hypotheek
Adviseren & Bemiddelen	Sparrekeningen

[Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen Nationaal Regime Mifid \(O.a. Beleggingsrekeningen\)](#)

Voor advies en bemiddeling in producten welke vallen onder het toezicht in het kader van het zgn. Nationaal Regime Mifid kunt u bij ons terecht. Bij deze producten moet u denken aan een bankspaarhypotheek met beleggingsrekening (BEW), een beleggings- of effecthypotheek, een lijfrente beleggingsrekening of een losse beleggingsrekening allemaal op basis van model- en profielportefeuilles of beleggingsfondsen van de bank of beleggingsinstelling. Uw liquide vermogen kunt u beleggen met de kans op een hoger rendement. Bijvoorbeeld voor het aflossen van (een deel van) uw hypotheek of een aanvullend inkomen voor later. Aangezien beleggen ook met meer risico's gepaard kan gaan dient een belegging goed bij u te 'passen'. Een belegging dient dus aan te sluiten bij uw persoonlijke risicoprofiel. Aan de hand van een vragenlijst wordt uw risicoprofiel vastgesteld op het gebied van uw financiële positie, risicobereidheid, ervaring en uw wensen en uw doelstellingen.

[Consumptief krediet](#)

Indien u een consumptieve uitgave wil of moet financieren kunnen wij hierin voor u adviseren en bemiddelen. Vormen van consumptieve kredieten zijn bijvoorbeeld een persoonlijke lening of een doorlopend krediet.

[Hypothecair krediet \(Hypotheek\)](#)

Bij het financieren van een huis of verbouwing, hoort een goed financieel plan. Naast uitleg over de verschillende hypotheekvormen zoals bijv. een aflossingsvrije -, (bank)spaar -, beleggings -, en levenhypotheek brengen wij voor u ook diverse gezinsrisico's in kaart. Zodoende kunt u een hypotheekvorm kiezen die past bij uw persoonlijke situatie nú maar ook in de toekomst.

[Levensverzekeringen](#)

Via levensverzekeringen kunt u sparen en/ of beleggen voor later. Uiteraard kunt u een levensverzekering (kapitaalverzekering) sluiten ter aflossing van uw hypotheek of voor bijvoorbeeld ter aanvulling op uw inkomen vanaf pensioendatum (lijfrente- of pensioenverzekering). Ook kunt u een verzekering nemen die uitkeert bij overlijden om zodoende uw nabestaanden financieel goed verzorgd achter te laten. Omdat de premies, kosten en dekkingen voor iedere situatie anders kunnen liggen staan wij u graag bij in uw keuze voor dergelijke producten.

Schadeverzekeringen

Hieronder vallen met name de auto -, inboedel -, opstal -en aansprakelijkheidverzekeringen. Maar ook rechtsbijstand- en reisverzekeringen. Of bedrijfsmatige verzekeringen voor uw panden, vrachtauto's, inventaris en aansprakelijkheid. Verzekeringsoplossingen ter dekking van verlies van inkomen door arbeidsongeschiktheid of werkloosheid vallen hier ook onder. Door de voortdurende verschraling van ons sociale zekerheidsstelsel dient u steeds meer zelf te regelen. Kosten in verband met ziekte of verlies van inkomen door arbeidsongeschiktheid of werkloosheid zijn zaken waartegen u zich goed kunt beschermen. Denk hierbij aan een ziektekostenverzekering, een woonlastenverzekering of een arbeidsongeschiktheid -of werkloosheidsverzekering. Het maakt hierbij niet uit of u in loondienst bent of zelfstandig ondernemer; voor beiden bestaan diverse oplossingen. Wij selecteren de juiste producten bij uw persoonlijke wensen en mogelijkheden.

Spaarrekening

Op het gebied van sparen zijn er vele mogelijkheden. Denk aan sparen bij uw eigen bank of via een internet spaarrekening met een overwegend hogere rentevergoeding. Door alle voor -en nadelen van de diverse spaarvarianten helder voor u uiteen te zetten kunt u gemakkelijker een keuze maken. U dient hierbij rekening te houden dat vaak geldt: hoe hoger de rente des te meer risico en voorwaarden aan de rekening zijn verbonden. U moet hierbij bijvoorbeeld denken aan of de rekening valt onder het Nederlandse of een buitenlandse depositogarantieregeling en of uw spaargeld vrij opneembaar is.

Adviesvrijheid, onafhankelijkheid en aandelenbelang

Onafhankelijkheid

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.

Aandelenbelang

Tevens is er geen enkele financiële instelling welke in het bezit is van de aandelen van ons kantoor of beschikt over een andersoortig deelneming. Ook hebben wij geen deelneming in een bepaalde aanbieder.

Adviesvrijheid

Wij maken een analyse van uw persoonlijke situatie door gebruik te maken van gespecialiseerde adviessoftware. Hierdoor kunnen wij voor het eventueel afdekken van uw risico's en het opbouwen van vermogen een groot aantal op de markt verkrijgbare financiële producten van een groot aantal aanbieders vergelijken en zijn wij hiermee in staat een uitstekend advies te geven en uitstekende productoplossingen aan te bieden. 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.

Hoe worden wij beloond?

De beloning voor onze dienstverlening aan u spreken we graag van te voren met u af. Zodoende kunnen zich achteraf geen verrassingen voordoen over de wijze waarop wij worden beloond dan wel de hoogte van onze verdiensten.

Onze beloning kan bestaan uit;

1. **een vooraf afgesproken (vaste) prijs.** Deze vaste prijs is afgestemd op een gemiddelde hoeveelheid uren die wij nodig hebben voor onze werkzaamheden bij het totale advies -en bemiddelingstraject. Indien u voor deze beloningsvorm kiest zullen wij - indien dit mogelijk is - de (afsluit) provisie uit de prijs van de producten laten halen waardoor u een lagere rente, premie, inleg en/of afsluitkosten betaalt. U ontvangt van ons een factuur voor de afgesproken prijs.
2. **een uurtarief.** Hiervan maken wij gebruik op het moment dat wij u alleen adviseren. Het uurtarief voor 2017/2018 is vastgesteld op € 105,--**exclusief BTW.**
3. een combinatie van deze beloningsvormen is ook mogelijk.
4. **Serviceabonnement**
Wij werken niet met serviceabbonnenten, standaard nazorg is zonder kosten. Standaard is bijvoorbeeld het doorgeven van wijzigingen in de wet die op uw situatie betrekking hebben. Hulp bij het kiezen van de rentevaste periode als uw huidige periode afloopt.
5. Advies op uw verzoek is afhankelijk van werkzaamheden, korter dan 30 minuten is gratis

Kosten Bestaande relaties bij vaste prijs

Nieuwe hypotheek Eur 2.500,-- (all in)

Wijzigen bestaande hypotheek

Aflosvorm/inbreuk rentevaste periode Eur 250,--

Wijzigen hypotheek echtscheiding/relatie Eur 750,--

Verhoging hypotheek bij dezelfde geldverstrekker Eur 500,--

Verhoging hypotheek 2^e hypotheek Eur 1.250,--

Overlijdensrisicoverzekering los van hypotheek Eur 250,--

Woonlastenverzekering los van hypotheek Eur 250,--

Lijfrenteversicherung Eur 500,--

Nieuwe relaties bij vaste prijs

Nieuwe hypotheek gelijk tarief, alle andere tarieven Eur 250,-- extra omdat

van bestaande relaties al veel informatie bekend is.

Vooraf wordt u duidelijk op de hoogte gebracht van de kosten bij vaste kosten of de te verwachten kosten bij een uurtarief. U zult bij ons niet achteraf voor verrassingen komen te staan.

Dienstverleningsdocument

Om u te informeren over de te verrichten werkzaamheden en hoogte van onze beloning werken wij met een dienstverleningsdocument. In dit dienstverleningsdocument - overigens tevens een wettelijke verplicht document vanaf 1 juli 2009 - treft u informatie over de hoogte van beloning voor onze werkzaamheden.

Met welke financiële dienstverleners werken wij samen?

Onderstaand treft u een overzicht van financiële dienstverleners waarmee ons kantoor direct of indirect een samenwerkingsverband heeft getroffen.

Banken en Hypotheekverstrekkers

- ◆ ABN AMRO Bank
- ◆ Aegon Hypotheken
- ◆ Argenta
- ◆ Attens
- ◆ Bank Of Scotland/Lloydsbank
- ◆ BLG/SNS Hypotheken
- ◆ Bijbouwe
- ◆ Delta Lloyd Bank
- ◆ Florius
- ◆ Hypotrust
- ◆ ING Bank
- ◆ Lloyds Bank
- ◆ Munt
- ◆ NIBC
- ◆ Tellius
- ◆ Venn

Verzekeringsmaatschappijen

- ◆ Aegon Levensverzekeringen
- ◆ Avero Achmea
- ◆ BNP Paribas Cardif Schadeverzekeringen
- ◆ Dela Intermediair BV
- ◆ Delta Lloyd Leven
- ◆ ASR Verzekeringen

- ◆ Reaal Verzekeringen
- ◆ Nationale nederlanden

Er verschijnen gedurende het jaar regelmatig nieuwe/andere partijen, Staat de gewenste hypotheekverstrekker niet in het rijtje, informeer bij ons kantoor naar de mogelijkheden.

Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen is het van essentieel belang dat u juiste en volledige gegevens - tijdig - aan ons verstrekt. Deze gegevens vormen namelijk de basis voor de totstandkoming van uw Persoonlijk Financieel Plan. Op basis van onjuiste of onvolledige informatie kunnen zich situaties voordoen die verstrekkinge gevolgen kunnen hebben. Daarnaast kunnen financiële dienstverleners op basis van hun voorwaarden eventueel uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.

Ook vinden wij het erg belangrijk dat u wijzigingen in uw persoonlijke situatie alsmede wijzigingen van verzekerde zaken of bestemmingen van onroerend goed tijdig aan ons en/of de verzekeraar en geldverstrekker doorgeeft. U kunt hierbij denken aan situaties als verandering werkgever of dienstverband, gezinsuitbreiding, samenwonen, huwelijk, echtscheiding of beëindiging samenleving, overlijden, verhuizen etc. Alleen op deze manier kunnen wij ervoor zorgen dat uw Persoonlijk Financieel Plan up-to-date blijft.

Onze deskundigheid -en kwaliteitskenmerken

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

- Autoriteit Financiële Markten (AFM) registratienummer 12018446 | www.afm.nl;
- Stichting Financiële Dienstverlening (St. FD) | www.stfd.nl;
- Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) | www.kifid.nl;
- Beroepsaansprakelijkheidsverzekering bij BAVAM / AIG Europe | www.bavam.nl

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, hypotheek en beleggingsrekeningen over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van uw keuze. De genoemde producten blijven dan gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij maken of oversluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

Klachtenprocedure

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. Wij hebben hiervoor een interne klachtenprocedure. Deze kunt u vinden op onze website. 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). Het 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. Vooralsnog 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. Momenteel is geen klachtengeld door de klager verschuldigd.

Indien u meer informatie wilt hebben over de KiFiD, dan kunt u terecht op de website: www.kifid.nl.

Tot slot

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