

# Dienstenwijzer van Financieel Adviesbureau Kortstra + Van der Waal

Sinds 1998 zijn wij een financieel adviesbureau in de meest brede zin van het woord. Wij helpen u op alle gebieden die (in-)direct uw financieel welzijn beïnvloeden. Zowel voor de particulier, de zelfstandig ondernemer als het kleinbedrijf. In ons dienstverleningsdocument kunt u o.a. lezen voor welke diensten u bij ons terecht kunt.

## Wie zijn wij?

Financieel Adviesbureau  
Kortstra + Van der Waal  
Willem Noorlanderkaade 9  
1025 MN AMSTERDAM

en

Aristoteleslaan 26  
1277 AS HUIZEN

## Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:

René Kortstra  
T (06) 532 50 089  
E [rene@kortstravanderwaal.nl](mailto:rene@kortstravanderwaal.nl)

Frank van der Waal  
T (06) 532 50 093  
E [frank@kortstravanderwaal.nl](mailto:frank@kortstravanderwaal.nl)

I [www.kortstravanderwaal.nl](http://www.kortstravanderwaal.nl)

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Wij horen graag uw voorkeuren.

## Lidmaatschappen en registraties

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

- AFM
- Kifid
- KvK
- Stichting Erkend Financieel adviseur (EFA)

## 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 12004104. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 020 - 797 20 00.

## Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is 002659.

## Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 33304035.

## Stichting Erkend Financieel Adviseur (EFA)

Ons kantoor is aangesloten bij de EFA. Deze Stichting waarborgt de kwaliteit en deskundigheid van financieel adviseurs.

## Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar ook wij kunnen fouten maken. Daarom hebben wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten.

## Onze dienstverlening

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke

gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

### **Levensverzekeringen en pensioen**

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van levensverzekering zijn. Ook voor een gouden handdruk kunt u bij ons terecht. Voor kleine bedrijven kunnen wij ook adviseren en bemiddelen in personeelsverzekeringen zoals pensioen, ziekteverzuim, WGA en/of WIA.

### **Hypothecair krediet**

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente, maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheeken.

### **Betalen en sparen**

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Bijvoorbeeld door geld te storten op een spaarrekening of op een beleggersrekening.

### **Banksparen**

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

### **Beleggen**

U heeft de mogelijkheid om vermogen op te bouwen via beleggingsfondsen. Wij staan u graag bij om te beoordelen of deze dienst geschikt is voor u en past bij uw doelstelling en risicobereidheid. Wanneer u besluit om in beleggingsfondsen te gaan participeren begeleiden wij u graag in het contact met de financiële instelling. Orders met betrekking tot beleggingsfondsen verlopen altijd rechtstreeks met deze instelling en nooit via ons kantoor.

### **Hoe komen wij tot een advies?**

#### **Adviesvrij**

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. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

### **Hoe zit het met onze verdiensten?**

Wij werken op declaratiebasis.

### **Declaratie voor complexe adviezen/producten**

Per 1 januari 2013 geldt er een algeheel provisieverbod voor advisering en bemiddeling in complexe producten. De afgelopen jaren werkten wij overigens al op declaratiebasis voor complexe producten. Transparantie staat bij ons namelijk hoog in het vaandel. Complex zijn bijvoorbeeld hypotheeken, pensioenen, (bancaire) lijfrenten, overlijdenrisico-, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. Ook voor het opstellen van financiële plannen werken wij op declaratiebasis. U betaalt ons dus rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uur dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons

uurtarief. Het uiteindelijke uurtarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening met u af evenals de indicatie van het aantal uur dat wij in uw situatie denken nodig te hebben.

De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is dus niet afhankelijk van een financieel product dat u eventueel via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er alleen sprake is van een financieel advies of het opstellen van een financieel overzicht, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

Om u goed te kunnen adviseren, moeten wij de nodige tijd investeren. De exacte hoeveelheid tijd hangt sterk af van uw persoonlijke omstandigheden. Naast de gesprekken die wij met u voeren moet u denken aan:

- het verzamelen van informatie;
- het analyseren van de informatie;
- het opmaken/opvragen van offertes;
- het opstellen van een advies;
- het bijhouden van ons adviesdossier;
- het controleren van het adviesdossier (vier-ogen-principe);
- het overleggen met aanbieders;
- het bewaken van bemiddelingstraject;
- het controleren van het uiteindelijke product.

### 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, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, 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.

#### **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.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had.

#### **Wijzigingen doorgeven**

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

#### **Informatie doornemen**

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

Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zonnodig 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.

## Onze dienstverlening in 6 stappen

### 1. Intake

Voorafgaand aan het adviestraject houden wij een intakegesprek. U geeft aan waaruit uw adviesvraag bestaat en wij geven een indicatie van onze werkzaamheden die hiervoor benodigd zijn en onze beloning. Het intakegesprek is altijd voor onze rekening.

### 2. Inventarisatie

Als u akkoord bent met onze werkwijze en onze beloning, gaan wij over tot het inventariseren van uw persoonlijke omstandigheden en uw wensen. Wij kijken niet alleen naar uw huidige omstandigheden, maar ook naar de omstandigheden gedurende de looptijd van het financiële product en op het moment dat het financiële product afloopt of tot uitkering komt. Voor deze inventarisatie zullen wij in veel gevallen een klantprofiel gebruiken.

Hierbij is het van belang dat u zoveel mogelijk relevante informatie verzamelt en beschikbaar heeft tijdens ons adviesgesprek en dat u ons eerlijk informeert. Vervolgens gaan wij na welke prioriteiten u heeft ten aanzien van uw doelstellingen. Tenslotte zullen wij u, op basis van de ontvangen informatie, informeren over de oplossingsrichtingen en de daarbij behorende productkeuzes. Wij gaan hierbij na of u zich bewust bent van de gehanteerde uitgangspunten en de door u gemaakte keuzes.

### 3. Analyseren

De onder punt 2 verzamelde informatie hanteren wij - voor zover relevant - als uitgangspunt voor ons advies. Wij maken een vertaling van deze informatie naar een oplossingsrichting en zoeken hierbij producten die - naar onze mening - aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden, uw risicobereidheid en uw doelstellingen.

### 4. Adviseren

Hierna presenteren wij aan u de mogelijkheden voorzien van de voor- en de nadelen per product. Wij gaan na of wij de

uitgangspunten, in uw ogen, op een passende wijze hebben vertaald. Tevens gaan wij na of zich bewust bent van de gemaakte keuzes en de financiële consequenties van het geadviseerde product.

In ons advies zullen wij altijd aangeven waarom wij voor een bepaalde oplossing hebben gekozen. Hierbij maken wij een vertaling van de relevante punten uit het klantprofiel naar het geadviseerde product.

### 5. Bemiddelen

Als u zich kunt vinden in een door ons geadviseerde product dan kunnen wij bemiddelen in de totstandkoming van de overeenkomst tussen u en de aanbieder van het product. Wij zullen dit traject actief begeleiden en nagaan of het door de aanbieder afgegeven product overeenstemt met hetgeen wij hebben geadviseerd.

Indien u afwijkt van ons advies, zullen wij u daar altijd schriftelijk op wijzen en u op de hoogte brengen van de financiële consequenties van deze afwijking. Afhankelijk van de mate van afwijking kunnen wij nog wel bemiddelen in het product.

### 6. Nazorg

Als u er prijs op stelt kunnen wij u ook gedurende de looptijd van het financiële product van dienst blijven. Wij zullen u, samen met de aanbieder, op de hoogte houden van relevante wijziging in het product of de wet- en regelgeving. Ook zullen wij periodiek contact met u opnemen om na te gaan of het financiële product nog overeenstemt met uw persoonlijke omstandigheden en de gestelde doelen.

En niet onbelangrijk, u kunt altijd bij ons terecht met uw vragen omtrent het product. Voor deze nazorg zullen wij een nader overeen te komen bedrag in rekening brengen. Dit kan op basis van een vaste vergoeding of op declaratiebasis (uurtje - factuurtje)

## 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.

Hoe? Wij verwijzen u graag naar onze website waar u ons privacybeleid vindt: <http://www.kortstravanderwaal.nl/privacy/>

## 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.

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.

U kunt ook besluiten uw belangen voortaan door een ander kantoor te laten behartigen. U dient dit schriftelijk of per email aan ons door te geven. Wij informeren de betreffende instellingen dan direct dat wij uw adviseur niet meer zijn.

## 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.

Wij vertrouwen u met deze informatie u van tevoren voldoende te hebben geïnformeerd. Heeft u toch nog vragen, stel ze gerust. Tot slot treft u onderstaand onze tarievenlijst aan. Hiermee geven wij een overzicht van de gemiddelde tijdsduur voor een bepaalde dienst.

