

DIENSTENWIJZER KAPLAN ADVIESGROEP

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 is Kaplan Adviesgroep:

Wij bieden u deskundige advisering en diensten op het gebied van onderstaande specificatie. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van:

- Consumptief krediet,
- Elektronisch geld,
- Hypothecair krediet,
- Levensverzekeringen,
- Schadeverzekeringen,
- Spaarrekeningen.

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een brede 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.

Op al deze gebieden helpen wij u bij het afsluiten van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien het nodig en wenselijk is, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

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 overeenkomst 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.) en om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen open van 9:00 uur tot 17:30 uur.

Telefoonnummer: 0546-455646

Bezoekadres: Willemsgang 36, 7607 EB Almelo

Postadres: Postbus 855, 7600 AW ALMELO

Email: info@kaplanadviesgroep.nl

Website: www.kaplanadviesgroep.nl

Betalingen

Hypotheken 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. U kunt zelf uw wijze van betaling kiezen bij het sluiten van de hypotheek of het krediet. Wij raden u aan deze 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 ook rechtstreeks via de maatschappij doen door middel van automatische incasso of acceptgiro. Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, verzoeken wij u direct contact met ons op te nemen, uiteraard worden wij ook door de verzekeraar op de hoogte gesteld

Onze relatie 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 product aan te bevelen dat naar uw oordeel het best past bij uw wensen.

Hoe worden wij beloond?

- Wij **inventariseren** de wensen en mogelijkheden.
- Wij **adviseren** over mogelijke oplossingen die gebaseerd zijn op onze kennis van de producten van een aantal instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken.
- Wij **verzorgen** de contacten tussen de klant en de financiële instelling waarbij deze over weegt een financieel product af te nemen. Tevens verzorgen wij de contacten met eventueel notarissen, makelaars, advocaten, accountants etc.
- Wij **begeleiden** de klant doorlopend tijdens de afhandeling van voorgaande processen. De klant kan uiteraard ook na afname van de producten gebruik maken van onze expertise, bijvoorbeeld bij wijzigingen, schade, overlijden, echtscheiding etc.

Beloningswijze

Als kantoor maken wij kosten. Onze inkomsten kunnen bestaan uit een vergoeding die wij van financiële instellingen ontvangen waar u met onze begeleiding een financieel product afneemt. Deze wijze van vergoeding noemen wij "provisie". De financiële instelling zal deze kosten bijna altijd verwerken in de prijs van het product.

Het is ook mogelijk dat wij met u afspreken dat u onze kosten rechtstreeks betaalt. Deze wijze van vergoeding noemen wij "declaratie". In de meeste gevallen zal dat tot het gevolg hebben dat de prijs van het product lager wordt. U kunt hierbij denken aan een lagere rente of een lagere premie. Aan het begin van onze werkzaamheden zullen wij u adviseren welk beloningssysteem voor uw situatie passend is.

Altijd duidelijk over kosten

Of wij nu door de financiële instelling beloond worden of door u rechtstreeks, in beide gevallen ziet u exact wat onze beloning is voordat u definitief besluit gebruik te maken van onze diensten. Globaal zetten wij een en ander voor u uiteen.

Hypotheek	tijdsbesteding	minimale provisie	maximale provisie	Minimale declaratie	Maximale declaratie
€ 200.000,-	14-25 uur	€ 1.000,-	€ 5.000,-	€ 1.750,-	€ 3.125,-
Schadeverzekeringen	10-30% van de door u te betalen premie				
Levensverzekeringen	3-5% van de door u te betalen premie				



Standaard urenindicaties

2e hypotheek	6-12 uur
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid hypotheek	6-9 uur
Begeleiding aanvraag starterslening SVn	2-4 uur
Begeleiding aanvraag koopsubsidie Senter Novem	2-4 uur

Advisering en bemiddeling van hypotheeken en aanverwante zaken zullen wij in de regel op basis van declaratie van de voor u gewerkte uren in rekening brengen tegen ons standaard uurtarief ad € 125,-. Op sommige activiteiten moet BTW in rekening gebracht worden. Wij zullen u dat vooraf kenbaar maken.

Wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12016531, voor het uitoefenen van ons bedrijf. De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd.

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
Ons bedrijf is aangesloten bij:

