

Dienstverleningsdocument KOK Advies B.V.

Dit dienstverleningsdocument wordt u aangeboden door KOK Advies 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 Advies 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.

Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen open van 8.30 tot 17.30 uur.

Bezoekadres : Sportlaan 470
Postcode : 1186 KC
Plaats : Amstelveen
Telefoon : 020-3472199
Buiten kantooruren : 06-54388275 (voor spoedgevallen)
Email : info@kokadvies.nl
Internetadres : www.kokadvies.nl

Ongebonden

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 verzekeraars.

Wij zijn een ongebonden en onpartijdige bemiddelaar. Geen enkele financiële instelling zoals een bank of verzekeraar, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. 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, belastingaangifte 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.

Intern beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat voor het grootste gedeelte uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Afhankelijk van de functie en de beoordeling kunnen medewerkers een variabele beloning ontvangen die maximaal 15% van hun totale inkomen uitmaakt. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt mede de hoogte van het vaste salaris en de hoogte van de variabele beloning.

Adviestraject

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, kredieten en verzekeringen*

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek, krediet en verzekeringen verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s) of verzekeraar, 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. 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 of verzekeraar.

Hoe worden wij beloond voor het advies?

Wij worden voor onze dienstverlening op verschillende manieren beloond. Vaak is een combinatie van onderstaande vormen van toepassing.

- Beloning voor onze diensten door middel van het aangaan van een abonnement voor het beheer van verzekeringen en/of financiële producten. Dit abonnement is onlosmakelijk met onze dienstverlening verbonden en derhalve voor iedereen verplicht.
- Beloning uit vergoeding op basis van een uurtarief.
- Beloning op basis van een vaste prijs.
- Beloning op basis van provisie. Deze beloningsvorm komt alleen voor bij niet-complexe verzekeringen, zoals bijvoorbeeld een autoverzekering.

In veel gevallen kan er ook een combinatie worden gemaakt.

In het onderstaande model ziet u wat de beloning op basis van een vast tarief is.

Beloning op basis van een vast tarief

Product/type klant	Aard van onze dienst	Reikwijdte	Indicatie aantal uren	Vaste prijs
Hypotheek	advisering bemiddeling nazorg	18 aanbieders	ca. 14 tot ca. 32 uren	ca. € 1.800,- tot ca. € 5.000,-
Overlijdensrisico	advisering bemiddeling nazorg	20 aanbieders	ca. 3 uur tot ca. 5 uur	ca. € 375,- tot ca. € 625,-
Uitvaartverzekering	advisering bemiddeling nazorg	10 aanbieders	ca. 1 uur tot ca. 3 uur	ca. € 100,- tot ca. € 300,-
Arbeidsongeschiktheids- verzekering	advisering bemiddeling nazorg	15 aanbieders	ca. 6 tot ca. 15 uren	ca. € 750,- tot ca. € 1.500,-
Pensioenadvies Particulier	advisering bemiddeling nazorg	20 aanbieders	ca. 4 tot ca. 15 uren	ca. € 600,- tot ca. € 4.000,-
Pensioenadvies Bedrijven	advisering bemiddeling nazorg	10 aanbieders	ca. 25 tot ca. 30 uren	ca. € 3.750,- tot ca. € 4.500,-
Financiële planning	advisering	N.v.t.	ca. 4 tot ca. 15 uren	ca. € 445,- tot ca. € 1.250,-

* Zie bijlage prijslijst hypotheekadvies voor gedetailleerde bedragen

Voor hypotheek en (levens)verzekeringen van verzekeraars en geldverstrekkers waarvoor wij geen rechtstreekse aanstelling hebben, zijn wij aangesloten bij diverse service providers. Bij de offerte ontvangt u van ons een gespecificeerd overzicht van de in rekening gebrachte kosten

Beloning op basis van een abonnement

Het in beheer houden van verzekeringen en financiële producten is onlosmakelijk verbonden aan een abonnement voor het beheer hiervan. Voor dit beheer brengen wij u periodiek een bedrag in rekening. U mag in dit abonnement vervolgens onbeperkt uw particuliere polissen en financiële producten opnemen. Het abonnement is maandelijks opzegbaar en eindigt automatisch wanneer u geen enkele verzekering of financieel product meer via KOK Advies geadmistreerd heeft.

Hieronder staat vermeld wat wij voor u doen en hoe wij daarvoor worden beloond. Voor particuliere klanten hebben wij het

- Zeker abonnement ad € 14,95 per maand.
- FinRust abonnement ad. € 27,50 per maand

Zeker abonnement <i>Voor het beheer van uw schadeverzekeringen en complexe financiële producten</i>	FinRust abonnement <i>Volledige financiële rust</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Verzorgen aanvragen en mutaties • Beantwoorden vragen over lopende polissen • Premie en poliscontrole • Overstapservice voor elders lopende verzekeringen naar KOK Advies • Productinhoudelijk informeren over schadeverzekeringen en complexe financiële producten • Op elk moment van de dag toegang tot uw online polismap • Persoonlijke adviseur tot uw beschikking • Financieel rapport met inzicht in het netto inkomen bij pensioen en overlijden. • Korting op de adviestarieven. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alles uit het Zeker abonnement + • 3 jaarlijks adviesgesprek met update van uw financiële foto (lees financieel plan). • In dit gesprek krijgt u inzicht in de belangrijke scenario's voor u en uw gezin en ruimte voor alle financiële vragen zoals: • Heb ik straks wel voldoende pensioen opgebouwd? • Tot welke leeftijd moet ik doorwerken? • Is het verstandig om mijn hypotheek af te lossen? • Is het goed geregeld bij overlijden of arbeidsongeschiktheid? • En uiteraard een actieplan om de gewenste doelen te bereiken.

Aanvulling op abonnement: Belastingaangifte voor particulier

Voor € 10,00 euro extra per maand kunt u uw abonnement uitbreiden met belastingaangifte voor de particulier. Voor complexe aangiftes wordt vooraf een prijsafsprake gemaakt.

Abonnement voor ondernemer en bedrijven

Voor de zelfstandige zonder personeel (ZZP-er) en voor bedrijven (MKB) wordt het abonnement op maat gemaakt. Het service abonnement is minimaal € 27,50 per maand voor een ZZP-er en minimaal € 40,- per maand voor het MKB.

Beloning uit uurtarief

Het uurtarief dat wij hanteren inzake onze advisering, bemiddeling en nazorg over deze financiële diensten bedraagt

- Financieel planner en pensioenadviseur € 150,-
- Financieel adviseur en hypotheekadviseur € 150,-

Voor bemiddeling van financiële producten is de nota vrijgesteld van BTW. Als u alleen advies afneemt zonder intentie om een financieel product te sluiten, dan zal het tarief met 21% BTW worden verhoogd. 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.

Beloning op basis van provisie

KOK Advies ontvangt van de verzekeraar voor bijvoorbeeld schadeverzekeringen nog wel provisie voor de bemiddelingswerkzaamheden, dit is ongeveer 16% van de betaalde premie. Bemiddelingswerkzaamheden zijn bijvoorbeeld het doen van schadebehandeling. Bij steeds meer verzekeringen zullen de provisies echter volledig verdwijnen. Voor complexe producten zoals bijvoorbeeld hypotheek en levensverzekeringen ontvang KOK Advies geen provisie. U betaalt altijd zelf voor het advies en het beheer.

Lidmaatschappen en registraties

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

- AFM
- Adfiz
- Kifid
- Stichting Erkend Hypotheekadviseur
- Stichting Erkend Hypothecair Planner
- Vereniging Gecertificeerd Financieel Planners

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.

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 51242907. 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.

Adfiz

Ons kantoor is lid van de Adfiz. Adfiz is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantieadviseurs. De bij Adfiz aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders.

Beëindiging van de relatie

Mocht u in de toekomst een andere adviseur wensen, dan is dat mogelijk. U kunt de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de bemiddelaar van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

Klachtenregeling

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure doen wij ons uiterste best om 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).

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wanneer u een klacht heeft over onze dienstverlening en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. KOK Advies is met het volgende aansluitnummer bij het Kifid aangesloten: 300.014335. Meer 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

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 dit dienstverleningsdocument 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.