

---

# DIENSTENWIJZER

## Richard Kok Financieel Advies

---



## Inhoudsopgave dienstwijzer

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

Onze dienstverlening bestaat uit het informeren en adviseren over en bemiddelen in financiële producten aan zowel particulieren als ondernemers op vele vakgebieden zoals hypotheek, levensverzekeringen, schadeverzekeringen 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	: Richard Kok Financieel Advies B.V.
Kantooradres	: Klimopberg 69
Postcode en Vestigingsplaats	: 4708 KL ROOSENDAAL
Telefoon	: 06-42418050
E-mail	: info@richardkokadvies.nl
Website	: www.richardkokadvies.nl
Inschrijving WFT register van de AFM	: 12047829
Inschrijving Handelsregister	: KvK 81349157
Openingstijden kantoor	: Maandag t/m vrijdag van 08.30u tot 17.30u

## 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.



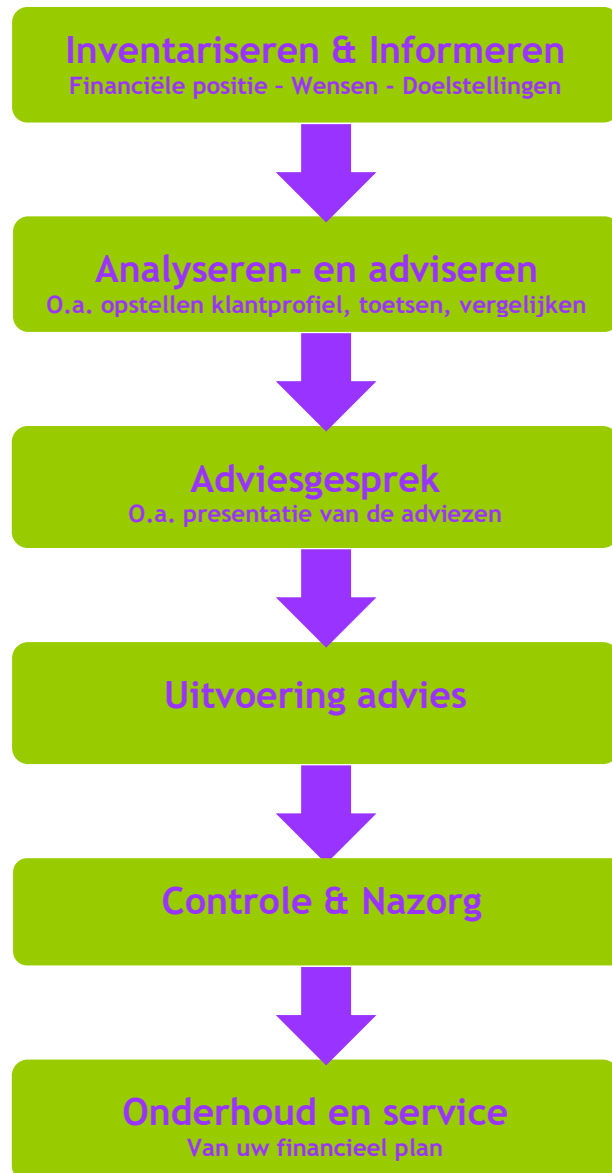
### Persoonlijk Financieel Plan (PFP)

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 regelmatig 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:

<b>Financiële Dienst</b>	<b>Product</b>
Adviseren & Bemiddelen	Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (Nationaal Regime)
Adviseren & Bemiddelen	Betaalrekeningen
Adviseren & Bemiddelen	Consumptief krediet
Adviseren & Bemiddelen	Elektronisch geld
Adviseren & Bemiddelen	Hypothecair krediet
Adviseren & Bemiddelen	Levensverzekeringen
Adviseren & Bemiddelen	Schadeverzekeringen ( Woonhuis-, en inboedelverzekering)
Adviseren & Bemiddelen	Spaarrekeningen

**Al deze diensten voor zowel de particuliere als zakelijke markt**

### 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 bankspaarhypothek met beleggingsrekening (BEW), een beleggings- of effecthypothek, 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 hypothek 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.

### Betaalrekeningen

Een betaalrekening is een product waarmee u geld kunt aanhouden en girale betalingen kunt doen en ontvangen. In het kader van uw financieel plan kunnen wij u adviseren over betaalrekeningen.

### 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.

### Elektronisch geld

Elektronisch geld wordt in de Wet op het financieel toezicht ("Wft") omschreven als een geldwaarde die is opgeslagen op een elektronische drager of een geldwaarde die op afstand, dat wil zeggen buiten de bank, is opgeslagen in een centrale rekeningadministratie. Een voorbeeld van een elektronische drager is een chipknip.

### 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 levenhypothek 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 woonhuis-, en inboedelverzekeringen aansprakelijkheidsverzekeringen. Overige verzekeringen zoals aansprakelijkheid-, rechtsbijstand- en reisverzekeringen. Of bedrijfsmatige verzekeringen voor uw panden, vrachtauto's, inventaris en aansprakelijkheid. Voor deze verzekeringen verwijzen wij u door naar collega assurantie kantoren.

Verzekeringsooplossingen ter dekking van verlies van inkomen door arbeidsongeschiktheid of werkloosheid vallen hier ook onder. Door de voortdurende verschrating 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

---

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.

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.

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. De hoogte van onze verdiensten voor de verschillende dienstverleningstrajecten hebben wij vastgelegd in onze menukaart dienstverlening. De *beloningsvorm* waar u voor kiest heeft geen gevolgen voor de hoogte van onze beloning.

Onze beloning kan bestaan uit;

- ◆ een vooraf afgesproken (vaste) prijs, zie hiervoor onze menukaart dienstverlening. 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 provisie uit de prijs van de producten laten halen waardoor u een lagere rente, premie of inleg betaalt. U ontvangt van ons een factuur voor de afgesproken prijs.
- ◆ een uurtarief. Hiervan maken wij gebruik op het moment dat wij het aantal uren behorend bij de afgesproken dienstverlening en bijbehorende prijs (zie menukaart van onze dienstverlening) overschrijden of indien wij minder uren besteed hebben. U ontvangt dan van ons een overzicht en een factuur voor de meer- of minderprijs. Het uurtarief voor 2021 is vastgesteld op € 130,- exclusief of eventueel vrij van BTW.
- ◆ een combinatie van deze beloningsvormen is dus ook mogelijk.



## Met welke financiële dienstverleners werken wij samen?

---

Onderstaand treft u een overzicht van een groot aantal financiële dienstverleners waarmee ons kantoor een samenwerkingsverband heeft getroffen.

### Banken

- ◆ ABN AMRO Bank
- ◆ AEGON Hypotheken
- ◆ Allianz
- ◆ BLG Wonen
- ◆ Florius Hypotheken
- ◆ ING Hypotheken
- ◆ Nationale Nederlanden
- ◆ Rabobank
- ◆ Woonfonds Hypotheken

### Via Service Provider\*

- ◆ Argenta
- ◆ BijBouwe
- ◆ Centraal Beheer
- ◆ Hypotrust
- ◆ IQ Woon
- ◆ Lloyds Bank
- ◆ Munt Hypotheken
- ◆ NIBC Direct
- ◆ Obvion hypotheke
- ◆ Syntrus Achmea

### Beleggingsinstellingen

- ◆ Avero Achmea (alleen via Woonfonds Hypotheken)
- ◆ ING Bank (via ING Bank en Nationale Nederlanden)
- ◆ ABN AMRO Bank

### Verzekeringsmaatschappijen:

- ◆ Aegon Levensverzekeringen
- ◆ Allianz
- ◆ TAF Verzekeringen
- ◆ Nationale Nederlanden
- ◆ Callas Verzekeringen
- ◆ Scildon

### Via Service Provider\*

- ◆ Reaal Verzekeringen
- ◆ Dela Intermediair BV
- ◆

\* voor af te nemen producten via een service provider worden extra kosten in rekening gebracht.

## Dienstverleningsdocument en Algemene voorwaarden

---

Om onze afspraken over de te verrichten werkzaamheden en hoogte van onze beloning vast te leggen werken wij met een dienstverleningsdocument en met algemene voorwaarden. In dit dienstverleningsdocument - overigens tevens een wettelijke verplicht document vanaf 1 juli 2009 - leggen wij de aard en omvang van uw opdracht voor onze dienstverlening vast, net als de hoogte en wijze van beloning voor onze werkzaamheden. Dit document zal door zowel u als ons kantoor ondertekend worden. Onze algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel en zijn op verzoek op voorhand verkrijgbaar of u kunt deze downloaden op onze website. Tevens vormen deze algemene voorwaarden een onlosmakelijk onderdeel van het dienstverleningsdocument.

## 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 verstrekkende 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 12047829 | [www.afm.nl](http://www.afm.nl);
  - ◆ Stichting Financiële Dienstverlening (St. FD) | [www.stfd.nl](http://www.stfd.nl);
  - ◆ Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) 300.017952 | [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl);
  - ◆ Beroepsaansprakelijkheidsverzekering Schouten Insurance | [www.schouten.nl](http://www.schouten.nl)
- 
- ◆ Ook zijn een of meerdere van onze adviseurs ingeschreven in de volgende registers:
  - ◆ Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH) | [www.seh.nl](http://www.seh.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 klachtengeld door de klager verschuldigd. Voor 2021 bedraagt het klachtengeld € 102,50.

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