

U overweegt een beroep te doen op de dienstverlening van ons kantoor. In deze brief leggen wij u graag uit hoe wij werken en hoe wij beloofd worden.

Welke diensten bieden wij?

Het verheugt ons dat u overweegt een beroep te doen op de dienstverlening van ons kantoor.

Wie zijn wij en hoe kunt u ons bereiken

Krooswijk & Van Hoof is gevestigd in het centrum van Oosterhout en is sinds 2004 gespecialiseerd op verschillende vlakken in financiële dienstverlening. U kunt dus al uw verzekeringen onder één dak onderbrengen; overzichtelijk en met één aanspreekpunt. Veel van onze medewerkers zijn al lange tijd aan ons verbonden en hebben veel ervaring. Krooswijk & Van Hoof levert op de particuliere en zakelijke markt afgestemd advies en beheer. Tevens biedt Krooswijk & Van Hoof maatwerk op het gebied van verzekerbare arbeidsvoorwaarden en vermogen. Met onze visie op risicobeheer onderscheiden we ons als partners in ondernemerschap.

Onze medewerkers voldoen aan de hoogste eisen van professionaliteit, integriteit en vakbekwaamheid (Hypotheekadviseurs, Financieel Planners, RPA, RAIA, en Kifid enz.). Naast onze deskundigheid hechten wij veel waarde aan een goede vertrouwensrelatie met onze klanten. Wij werken er sinds onze oprichting aan om een betrouwbare partner te zijn in uw financiële positie. Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12007948. Registratie is een wettelijke verplichting. Het register is te raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl).

Wij ontvangen u graag op ons kantoor:

Bredaseweg 31,

4901 KN Oosterhout,

Tel. 0162-471291

fax 0162-450855,

e-mail: info@krooswijkenvanhoof.nl

website: www.krooswijkenvanhoof.nl

Aard van onze dienstverlening

Ons kantoor heeft de vergunningen om te adviseren en bemiddelen in:

- Schadeverzekeringen
- Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (AOV)
- Levensverzekeringen
- Pensioenen
- Hypothecair krediet
- Sparen

In onze advisering betrekken wij in voorkomende situaties ook de mogelijkheid van Spaarrekening eigen woning, beleggingsrecht eigen woning, lijfrentespaarrekening, lijfrentebeleggingsrecht. Op al deze gebieden helpen wij u bij het afsluiten van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling. Wij streven naar een langdurige duurzame relatie tussen u en ons kantoor.

Onze gebruikelijke dienstverlening

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. Afhankelijk van het product bieden wij u een op maat gesneden advies. Voor adviesgevoelige producten zijn wij u op het gebied van verzekeringen en kredieten als volgt van dienst:

Stap 1. Inventariseren

Het adviestraject start met het uitgebreid in kaart brengen van uw persoonlijke financiële situatie, wensen, behoeften en risicobereidheid. We leggen deze vast in een klantprofiel en willen ons ook een beeld vormen van uw kennis en ervaring met complexe financiële producten.

Stap 2. Analyseren en berekenen

Na het in kaart brengen van uw persoonlijke situatie en wensen voor nu en in de toekomst, voeren wij een zorgvuldige analyse uit en maken berekeningen van alle risico's die u kan lopen. Aan de hand van deze gegevens vormen zich de contouren van het financiële advies. Vervolgens maken wij een eerste selectie van mogelijke producten die aansluiten op uw wensen. In deze fase lichten wij de mogelijkheden toe en geven aan wat, naar ons oordeel, de voor- en nadelen zijn. Hiermee scherpen wij uw klantprofiel verder aan en maken deze definitief.

Stap 3. Advies

Op basis van de inventarisatie, analyses en berekeningen komen wij uiteindelijk tot een concreet totaaladvies. Bij dit advies motiveren wij uiteraard welke specifieke financiële producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en financiële mogelijkheden. Daarnaast geven we aan bij welke aanbieder en tegen welke voorwaarden deze kunnen worden afgesloten. Ons advies en de motivatie leggen we voor u vast in een adviesrapport.

Stap 4. Bemiddeling

Wij verzorgen graag de aanvragen en de administratieve afhandeling van de gewenste producten voor u. Op die manier kunnen wij ervoor zorgen dat ons advies ook op correcte wijze door de bank of verzekeringsmaatschappij wordt uitgevoerd.

Stap 5. Nazorg en beheer

Wij blijven u ondersteunen, ook nadat het financiële product is afgesloten. U kunt met al uw vragen over het afgesloten product bij ons terecht. Verandert er iets in uw persoonlijke situatie? Dan is het mogelijk dat dit van invloed is op het door ons geadviseerde financiële product. Afhankelijk van uw persoonlijke situatie, spreken wij af hoe wij u hierbij kunnen adviseren. Bovenstaand adviesproces hanteren wij als leidraad. Afhankelijk van uw persoonlijke situatie geven wij nader invulling aan deze stappen.

Wat verwachten wij van u?

Wij verwachten van u dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan dat gevolgen hebben voor de aanvraag en later op de eventuele schadeafwikkeling. Ook eventueel elders lopende verzekeringen dient u ons te melden. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering. Ook als uw persoonlijke en/of zakelijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat risico's onverzekerd blijven. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Uiteraard verwachten wij van u dat u tijdig uw premie betaalt.

Volledige keuzevrijheid in aanbieders

Wij doen zaken met een groot aantal financiële instellingen. Wij zijn volledig vrij in onze advisering en behartigen in geval verzekerders van schade uitsluitend uw belangen. Wij zijn op geen enkele wijze verplicht om uw verzekering bij een bepaalde verzekeraar onder te brengen. Wij werken samen met een backoffice VSP B.V., die voor enkele verzekeraars in volmacht werkzaamheden verricht. In de volmacht voeren wij zowel Particulier als Zakelijk verzekeringen. Dit betekent dat VSP de bevoegdheid heeft om schadeverzekeringen te accepteren en schades uit te keren. Ook bij deze verzekeraars bestaat geen verplichting om met hen zaken te doen. Een lijst met namen van verzekeraars met wie wij een relatie onderhouden zenden wij u op aanvraag toe.

Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

Selectie van aanbieders

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Wij werken met een aantal voorkeursmaatschappijen en wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Wat rekenen wij voor onze diensten?

Vanaf 1 januari 2013 is het niet meer toegestaan om voor adviesgevoelige diensten (pensioen, hypotheek, AOV, levensverzekering en financiële planning) een provisie te ontvangen. Onze klanten betalen ons rechtstreeks voor onze adviezen voor het afsluiten van een adviesgevoelig product. Naast advies en bemiddeling bij het afsluiten moeten wij gedurende de looptijd de producten administreren en de passendheid van de producten in de gaten houden. Wij brengen hiervoor standaard beheer en administratiekosten voor de looptijd van adviesgevoelige producten in rekening.

Op deze manier kunnen wij u een goede dienstverlening garanderen. Voor de schadeverzekeringen blijft onze tarief op dit moment ongewijzigd en op basis van provisie. Wij rekenen geen extra kosten voor het beheer van deze verzekeringen. Wij bieden onze klanten graag een totaal pakket aan voor al hun financiële zaken.

Dienstverlening overzicht adviesgevoelige producten:

Dienstverlening 'Adviesgevoelig'	
Oriëntatiegesprek om te kijken of we u kunnen helpen	√
Voor onze administratieve functies rekenen wij een uurtarief van	€ 65
Voor onze adviseurs rekenen wij een uurtarief van	€ 125

Onze stappen bij advisering	
Stap 1: Inventarisatie van uw situatie	√
Stap 2: Analyse van uw situatie en vergelijk van producten	√
Stap 3: Wij adviseren u in een rapportage	√
Stap 4: Bemiddelen en aanvragen van passend product	√

Onze werkwijze voor nazorg en beheer	
Monitoren of persoonlijke situatie nog aansluit op verzekering	√
Voldoet aan wettelijk verplichte nazorg	√
Persoonlijke adviseur en aanspreekpunt voor uw polis	√
Telefonisch bereikbaar tijdens kantooruren en via e-mail	√
Afwikkeling van eventuele schadegevallen en uitkeringen	√
Al het contact maatschappij incl. terugkoppeling (bij muteren, informatie opvragen, opvragen stukken etc.)	√
Specifieke software oplossingen voor sommige producten	√
Incasso administratie	√

Arbeidsongeschiktheidsverzekering (AOV)	
Uurtarief adviesdiensten	€ 125
Oriëntatiegesprek AOV (1 uur)	√
Totaal AOV advies traject Stap 1 t/m 4 (6 uur)	€ 600
Kosten nazorg en beheer per maand	€ 25

Huis & hypotheek	
Uurtarief adviesdiensten	€ 125
Oriëntatiegesprek Hypotheek (1 uur)	√
Onafhankelijk Hypotheekadvies (16-20 uur)	€ 2500
Onafhankelijk Hypotheekadvies 1 ^{ste} huis (14-18 uur)	€ 2.250
Onafhankelijk Hypotheekadvies ondernemer (18-24 uur)	€ 3.000
Wijzigingen Hypotheken	
Wijziging rentevaste duur (2-6 uur)	€ 375
Advies 2 ^{de} Hypotheek (6-10 uur)	€ 1.250
Advies onderhandse verhoging (6-10 uur)	€ 1.125
Advies bij echtscheiding (6-10 uur)	€ 1.250
Advies bij omzetting hypotheekvorm (6-10 uur)	€ 1.250
Advies woonlastenverzekering (4-6 uur)	€ 500
Kosten nazorg en beheer hypotheek per maand	€ 10

Leven & Overlijdensrisicoverzekering (ORV)	
Uurtarief adviesdiensten	€ 125
Oriëntatiegesprek leven en ORV (1 uur)	√
Totaal aanvraag lijfrente traject (6 uur)	€ 750
Totaal aanvraag uitvaartverzekering traject (2-6 uur)	€ 250
Totaal aanvraag overlijdensrisicoverzekering (6 uur)	€ 600
Totaal aanvraag kapitaalverzekering (6 uur)	€ 600
Kosten nazorg en beheer per maand	€ 10

Pensioen en oude dag	
Uurtarief adviesdiensten	€ 125
Oriëntatiegesprek Pensioen en oude dag (1 uur)	√
Totaal pensioen en oude dag (12 uur)	€ 1500
Kosten nazorg en beheer per maand	€ 10

Financiële Planning	
Uurtarief adviesdiensten	€ 125
Eindgesprek Financiële planning	√
Totaal financiële planning	€ 1.800

Let op: De tarieven zijn een indicatie u krijgt indien nodig een offerte op maat.

De tarieven zijn vastgesteld op basis van gemiddelde behandelduur. Hierbij gaan we ervan uit dat de benodigde informatie om uw aanvraag te behandelen tijdig en compleet

aangeleverd wordt. Krooswijk & Van Hoof behoudt zich het recht om van de gestelde tarieven af te wijken. Wij laten het u zo snel mogelijk weten indien de aanvraag niet binnen de gestelde tarieven afgehandeld kan worden. Wij komen graag samen met u tot een passende bedrag. Al onze tarieven zijn exclusief BTW of assurantiebelasting.

Dienstverlening overzicht schadeverzekeringen:

Dienstverleningspakket 'Schadeverzekeringen'	
Tarief	
Provisie	
U kunt bij ons binnenlopen tijdens kantooruren	√
U kunt ons bellen tijdens kantooruren	√
U kunt ons altijd bereiken per e-mail	√
Deskundig adviseur per e-mail en telefoon bereikbaar	√
Inscannen van binnenkomende post en in klantdossier zetten	√
Afwikkelen van wijzigingen op bestaande polissen	√
Overstapservice voor uw bestaande verzekeringen	√
In contact brengen met experts zoals taxateurs en bouwkundige inspecteurs	√
Nieuwsbrief met het laatste nieuws op financieel gebied	√
Krooswijk & Van Hoof biedt persoonlijke schade afhandeling	√

Intern salarisbeleid

Het salaris van onze medewerkers is vast. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform.

Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt de hoogte van het vaste salaris.

Leadvergoeding

Indien Krooswijk en van Hoof van een derde een lead ontvangt, zullen wij een bedrag van maximaal € 250,- aan betreffende instantie/persoon uit betalen.

Klachten

Indien u niet tevreden bent over onze dienstverlening, vragen wij u ons dit direct te laten weten. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Onze interne klachtenprocedure kunt u opvragen. Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot:

Klachteninstituut Financiële dienstverlening (KiFiD),
 Postbus 93257, 2509 AG Den Haag,
 telefoon 0900-fklacht ofwel 0900-3552248,
 e-mail: info@kifid.nl, website: www.kifid.nl.
 Ons aansluitnummer bij KiFiD is 300004825.

Geldigheid van dit document

De meest recente versie van het dienstverleningsdocument is geldig, deze staat op www.krooswijkenvanhoof.nl

Vragen?

Wij beantwoorden graag uw resterende vragen persoonlijk. Neem hiervoor contact met ons op.

Dienstverleningsdocument versie 2013-01

adresgegevens

Bredaseweg 31
4901 KN Oosterhout
Postbus 117
4900 AC Oosterhout

Telefoon - fax

Telefoon (0162) 471 291
fax (0162) 450 855

