



Dienstenwijzer / Dienstverleningsdocument C.T.I. financieel advies V.O.F.

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u laten zien hoe onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs bij ons kantoor: C.T.I. financieel advies. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Wie zijn wij?

Naam en adresgegevens
CTI financieel advies V.O.F.
Burgemeestersmeetsstraat 25
6096 CH GRATHEM

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten.

Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:
Telefoon: 0475-468161
Fax: 0475-453532
E-mail: info@ctiadvies.nl
Internet: www.ctiadvies.nl

In geval van nood zijn wij buiten kantoortijden bereikbaar via telefoonnummer 06-50218181.

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 9.00 tot 21.00 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoortijden maken.

Lidmaatschappen en registraties

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

- AFM
- StFD
- Kifid
- KvK
- Stg. Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs
- College Bescherming persoonsgegevens

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12020243. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl.

Stichting Financiële Dienstverlening (StFD)

Wij zijn aangesloten bij de StFD. Deze stichting heeft ten doel een bijdrage te leveren aan het realiseren van de uitgangspunten van de Wet Financieel Toezicht (Wft) en de lagere regelgeving, waardoor de effectiviteit en de efficiency van het toezicht op de financiële dienstverleners wordt vergroot. De stichting zal dit onder meer doen ter bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening.

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 300.000208. www.fifid.nl

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 13013594. www.kvk.nl

Stichting Erkenningsregeling hypotheekadviseur.

Wij zijn als geregistreerd erkend hypotheekadviseurs aangesloten bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheek Adviseurs. Zie voor meer informatie www.seh.nl.

College Bescherming Persoonsgegevens

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd. Ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens. www.cbpreweb.nl

Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga naar: www.ctiadvies.nl



Onze dienstverlening

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. 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. Bij ons vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

Onze dienstverlening splitsen wij op in vier onderdelen

1. Oriënteren
2. Adviseren
3. Bemiddelen
4. Onderhouden

Deze bovenstaande diensten sluiten bij elkaar aan maar staan in principe los van elkaar. U maakt de beslissing van welke dienst(en) u gebruik maakt.

Oriënteren

Als u een nieuwe afspraak bij ons maakt dan starten wij met een oriëntatiegesprek. Geheel vrijblijvend bekijken we met u waarvoor u ons heeft benaderd en wat wij voor u kunnen betekenen. U krijgt het van ons algemene informatie waaronder in ieder geval dit dienstverleningsdocument. Na afloop kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze diensten.

Adviseren

Na de oriëntatie gaan wij een grondig onderzoek uitvoeren waarbij wij ingaan op uw financiële positie, uw wensen, doelen, uw kennis en ervaring op financieel gebied en uiteraard ook op de mate waarin u bereid bent risico's te nemen. Aan de hand daarvan stellen wij een klantprofiel op. Wij informeren u over de in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten van diverse aanbieders. Wij rekenen de verschillende scenario's voor u door. Ons advies vatten wij schriftelijk samen. Bovendien bespreken wij ons advies uitgebreid met u zodat u altijd inzicht heeft in de gevolgen van de financiële beslissing die u gaat nemen.

Bemiddelen

Alvorens wij bemiddelen moet er een gedegen en passend advies zijn uitgebracht. Het is immers belangrijk dat u een financieel product aanschaf dat bij uw persoonlijke situatie past. Wij helpen u bij het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Wij onderhouden namens u de contacten met de leveranciers.

Onderhouden

Nadat u uw financieel product heeft kunnen wij u nog steeds van dienst zijn. Dat kan bijvoorbeeld gaan over aanpassing van het product vanwege gewijzigde omstandigheden.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied schadeverzekeringen.

Levensverzekeringen

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. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen op het gebied van levensverzekeringen in combinatie met een hypotheek.

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 langere periode, soms wel tot 30 jaar. 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. U wilt weten wat u kunt lenen en het moet ook allemaal verantwoord zijn. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u van belang zijn. Wij mogen u op het gebied van hypotheek van advies dienen. Ook mogen wij namens u de onderhandelingen voeren met financiële instellingen om te komen tot een voor u passende offerte.

Consumptief krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Ons kantoor mag u daarover adviseren en voor u de contacten onderhouden met de verstrekker van het krediet.

Effecten en beleggen

Wij zijn bevoegd u in contact te brengen met financiële instellingen die gespecialiseerd zijn in beleggingen.



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. Dit geeft ons de vrijheid onafhankelijk te zijn om u in uw belang te adviseren.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij kunnen bij meer dan 30 verzekeraars en banken uw belangen onderbrengen. Bij onze advisering zullen de producten van de diverse marktpartijen door ons worden vergeleken door middel van vergelijkingsprogramma's. Tevens wordt beoordeeld of de financiële dienstverlener een correcte afwikkeling, prettige samenwerking, heldere voorlichting en ondersteuning geeft.

Hoe zit het met onze kosten?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

U betaalt voor onze dienstverlening via de premie, een declaratie of een combinatie van beide.

Beloning op basis van provisie

Dit geldt vanaf 2013 alleen nog voor niet complexe producten zoals schadeverzekeringen.

Hypotheek

Hypotheek valt onder de noemer complexe producten. D.w.z. dat er geen provisie meer op uitgegeven mag worden maar dat de adviseur rechtstreeks de klant een nota dient te sturen.

Wij hanteren voor nieuwe hypotheek een vaste fee van € 2.250 euro voor het gehele traject.

Bij een tweede hypotheek, onderhandse verhogingen of wijzigingen van bestaande leningen rekenen wij een vaste fee van € 1.750,- .

Tevens kan het zijn dat de hypotheek via een inkooporganisatie moet worden aangevraagd. Daar gelden vaste tarieven voor van € 395 euro maar uiteraard wordt u hier van te voren over geïnformeerd.

Levensverzekeringen

Voorlevensverzekeringen, uitvaartenarbeidsongeschiktheid en/of werkloosheidsverzekeringen rekenen wij een vaste fee van € 295 euro per polis.

Beloning op basis van declaratie

In sommige gevallen spreken wij een uurtarief of vaste vergoeding met u af. Dit kan het geval zijn als de kosten de baten overstijgen. Hierover zullen wij altijd vooraf afspraken met u maken. Ons tarief is € 125,- per uur.

Schadeverzekeringen

Doorlooppromissie op schadeverzekeringen varieert tussen 10% en 25% van de betaalde premie.

Risicoverzekeringen

Geldt hetzelfde voor als voor levensverzekeringen.

Urenverantwoording

Bij hypotheek tussen de 20 en 30 uur.
Bij levensverzekeringen tussen de 5 en 15 uur.
Bij Woonlastenverzekering tussen 3 en 5 uur.
Bij overlijdensrisicoverzekeringen tussen 3 en 5 uur.

Aanvullende beloningsinformatie

De daadwerkelijke hoogte van de beloning is afhankelijk van het financiële product dat u afsluit en/ of het aantal uren aan diensten die wij hebben verleend. Wij informeren u uiterlijk vóór het afsluiten van het financiële product, schriftelijk over het exacte nominale bedrag van de beloning.



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. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

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 om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden.

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 zo nodig 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.

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.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. Wij zullen uw klacht binnen 72 uur in behandeling nemen en u binnen 14 dagen kunt u een reactie verwachten.

Daarna eventueel naar het klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Verzekeringen, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

U kunt zich hiervoor wenden tot:
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 0900-3552248
E-mail: info@kifid.nl
Internet: www.kifid.nl

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

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, aarzelt u dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

Datum afgifte:.....

Handtekening klant:.....