

Dienstenwijzer en Dienstverleningsdocument Dukatenburg Financiële Diensten

De dienstverlening van uw financieel adviseur in beeld.

Graag stellen wij ons aan u voor.

Deze 'dienstenwijzer' wordt u aangeboden door Dukatenburg Financiële Diensten, Poortdijk 34-a, 3402 BS te IJsselstein. Wij informeren u in dit document over onze werkwijze en tarieven. 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?

Duurzaam, compleet, betrokken en deskundig zijn de kernbegrippen van onze financiële advies- en planningspraktijk. Ruim 30 jaar gespecialiseerde ervaring vormt de basis voor een gedegen advies. Als financieel specialist leveren wij niet alleen maatwerk op het gebied van hypotheek en verzekeringen. Voor uw complete financiële planning kunt u rekenen op onze expertise. Om tot een goed onderbouwde keuze te komen besteden wij daarom veel aandacht aan uw persoonlijke situatie. Uw wensen en omstandigheden vormen het uitgangspunt van elke berekening. Dat geldt niet alleen voor uw hypotheek, maar ook voor verzekeringen, pensioenen en financiële planning. Bij ons bent u verzekerd van een objectief, deskundig en persoonlijk advies.

Onze filosofie

Dromen is mooi en gratis bovendien. Maar zodra ze op plannen gaan lijken, wordt het ernst. Dan worden de wensen geïnventariseerd, de mogelijkheden afgetast en de grenzen verkend. Want een droom realiseren is belangrijk, maar niet ten koste van alles. Dus zoekt u naar de balans tussen lenen, sparen en uitgeven. Tussen zorgeloosheid en zekerheid. Voor nu en voor straks, voor uzelf en voor degene met wie u samenleeft. Want wie z'n zaken financieel goed geregeld heeft, slaapt een stuk rustiger.

Ons advies is altijd gebaseerd op de balans tussen de mens, z'n wens en z'n grens.

Onze dienstverlening aan u

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van aan- en verkoop van woningen, hypotheek, verzekeringen, financieringen, pensioen, (bank)sparen, beleggen, betalen, administratie en fiscaliteiten. Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u bij ons rekenen op een integrale aanpak in de vorm van een Financieel Totaalplan. Dit plan vormt de basis van uw financiële huishouding. Het geeft u inzicht en overzicht in alle aspecten van uw financiële situatie, nu en in de toekomst. Uw Financieel Totaalplan zorgt ervoor dat al uw financiële producten en diensten perfect op elkaar zijn afgestemd en dat ze dit ook blijven. Bovendien biedt het financiële oplossingen voor alles wat u in een bepaalde levensfase nodig heeft, wenst of verwacht. De inrichting en samenstelling van uw Financieel Totaalplan komt tot stand volgens de beproefde Adviesmethodiek. Deze bestaat uit vijf stappen:



Stap 1. Inventarisatie

Als wij met u een zakelijke relatie aangaan, richten wij ons op de lange termijn. Wij stellen er dan ook prijs op u goed te leren kennen en nodigen u eerst uit voor een kennismakingsgesprek. Daarin wordt besproken wat u van ons kunt verwachten en wat onze werkwijze is. Bovendien komt aan de orde wat het Financieel Totaalplan precies inhoudt en hoe dit tot stand komt. Wij bespreken wat u van ons verwacht en hoe u tegen financiële planning aankijkt. En wij inventariseren uw persoonlijke en financiële situatie. Daarnaast kijken wij naar toekomstige inkomsten en uitgaven en de risico's van inkomensachteruitgang. Om tot een weloverwogen advies te kunnen komen, willen wij bovendien weten wat uw kennis en ervaring is op het gebied van sparen en beleggen. Samen proberen wij ook zo goed mogelijk uw wensen en doelen in beeld te brengen. Deze komen centraal te staan in uw Financieel Totaalplan.

Stap 2. Analyse

Wij gaan aan de slag om de verkregen informatie om te zetten in een blauwdruk van uw huidige persoonlijke en financiële situatie. Vervolgens onderzoeken wij met welke financiële regelingen u in staat bent uw dromen werkelijkheid te laten worden en hoe u risico's kunt beperken. Bij het zoeken naar passende financiële regelingen gaan wij te rade bij diverse aanbieders. Want wij geloven er niet in dat één financiële instelling voor al uw wensen en doelen de beste oplossingen kan bieden. Doordat wij zaken kunnen doen met nagenoeg alle financiële instellingen in Nederland, kunnen wij tot op de bodem uitzoeken wie het product heeft dat voor u het meest geschikt is. Maar we doen meer. Financiële producten staan niet los van elkaar, maar hangen met elkaar samen. Daar houden wij rekening mee. Alle regelingen worden zorgvuldig op elkaar afgestemd.

Stap 3. Advies

Wij presenteren uw Financieel Totaalplan. Hierin geven wij aan hoe uw wensen en doelen bereikt kunnen worden. Uiteraard worden de oplossingen waarmee wij komen uitgebreid besproken en leggen wij uit waar ons advies op gebaseerd is. Wij zorgen ervoor dat u het plan van A tot Z begrijpt.

Stap 4. Uitvoering

Als u akkoord gaat met de voorstellen, regelen wij vervolgens alles snel en vakkundig. Wij voeren de benodigde acties uit en nemen de administratieve afwikkeling onder onze hoede. Als het nodig is brengen wij u in contact met andere financiële experts zoals een notaris, een fiscalist of een beleggingsspecialist.

Ons kantoor werkt met vrijwel alle financiële instellingen zoals banken, verzekeringsmaatschappijen en pensioenfondsen voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten. Wij behoren geheel toe aan de categorie ongebonden bemiddelaars. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid (m.a.w. zonder contractuele verplichting) de producten van een selectief aantal geldverstrekkers kunnen adviseren. Wij geven op uw verzoek graag aan met welke partijen wij samenwerken. Ons kantoor is onafhankelijk. Dat wil zeggen dat er geen financiële instellingen zijn, zoals banken of verzekeringsmaatschappijen, die geheel of gedeeltelijk eigenaar zijn van ons kantoor. Voor u is dit belangrijk. Deze onafhankelijkheid maakt het namelijk mogelijk u objectief te adviseren.

Stap 5. Onderhoud

Uw levensomstandigheden, inkomsten en wensen zullen in de loop van uw leven veranderen. Flexibiliteit in uw Financieel Totaalplan is daarom noodzakelijk. In een serviceabonnement spreken we met elkaar af wanneer en hoe regelmatig het Financieel Totaalplan opnieuw wordt bekeken. Licht uw vermogensopbouw op koers, zijn er risico's bijgekomen, heeft u gewijzigde plannen voor de toekomst? Wij gaan na of het plan nog voldoet en zorgen desgewenst voor aanpassingen.

Onze medewerkers

De kwaliteit van ons kantoor is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. Hieronder treft u een overzicht aan van alle personen die binnen ons kantoor werkzaam zijn.

Frank van der Linden, Financieel Adviseur
Corina van Splunter, Relatiebeheer Pensioen
Stephanie van Treijen, Financiële Administratie

Beroepsvereniging, toezicht en wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft conform de Wet Financieel Toezicht een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12007831, 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. De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens onder registratienummer m1327147.

Bereikbaarheid van ons kantoor

Wij vinden het belangrijk dat u altijd een beroep op ons kan doen indien het nodig is. Daarom zijn wij op diverse manieren bereikbaar:

Op kantoor

Bezoekadres:
Poortdijk 34 a
3402 BS IJsselstein

Per telefoon

030-6880684

Per email

info@dukatenburg.nl

Openingstijden: maandag t/m vrijdag van 9.00 – 17.00 uur

Hoe worden wij beloond?

Om u helderheid in de wijze van beloning te geven hanteert ons kantoor een Beloningswijzer. Hierin staat precies aangegeven wat onze dienstverlening u kost en op welke wijze wij hiervoor beloond worden. Voor onze dienstverlening aan u ontvangen wij een beloning van u dan wel van de financiële dienstverlener waar wij voor u een product afsluiten. Het uitgangspunt is dat onze dienstverlening een vast tarief kent en dat u bepaalt op welke wijze dit tarief betaald wordt.

Vaste tarieven

Inventarisatie

Kennismakingsgesprek (max. 30 min.) gratis
Daarna uurtarief

Financiële foto (eerste fase - Financieel Totaal Plan) € 450,00

Analyse en Advies

Particulieren

Opstellen Financieel Totaalplan + 1 uitgewerkt thema € 1.750,00 ex. Btw

Ondernemers

Opstellen Financieel Totaalplan + 1 uitgewerkt thema € 2.750,00 ex. Btw

Marktanalyse, prijsvergelijking, offerte aanvraag en bemiddeling

Adviesthema

Wonen & Hypotheek	€ 1.000,00
Krediet	€ 600,00
Sparen & Beleggen	€ 600,00
Pensioen	€ 600,00
Vermogensoverdracht	€ 600,00
Bezittingen goed verzekerd	€ 600,00
Inkomenszekerheid	€ 450,00
Samenleven goed geregeld	€ 450,00
Goede zorg verzekerd	€ 450,00
Fiscaal	€ 450,00

Uurtarieven

Financieel adviseur	€ 150,00
* Met abonnement	€ 120,00
Relatiebeheer en administratie	€ 75,00
* Met abonnement	€ 60,00
Overige specialismen	Op aanvraag

*Indien u kiest voor ons serviceabonnement ontvangt u 20% korting op onze uurtarieven.

Onderhoud/Serviceabonnement

Actualiseren Financieel Totaalplan, belastingaangifte & 1 adviesthema € 20,00 p/m

Actualiseren Financieel Totaalplan, belastingaangifte & 2 adviesthema's € 40,00 p/m

Actualiseren Financieel Totaalplan, belastingaangifte & 4 adviesthema's € 80,00 p/m

**indien u kiest voor analyse en advies inclusief bemiddeling wordt er geen btw in rekening gebracht

Alle bovenstaande tarieven zijn excl. BTW.

Factuur:

U betaalt ons direct via een factuur op basis van een vast tarief of een uurtarief. Alle eventueel door ons ontvangen provisie / alle door ons ontvangen afsluitprovisie ontvangt u terug in de vorm van een lagere premie / inleg / rente of een hoger eindkapitaal. U ontvangt van ons een factuur van de van te voren overeengekomen vaste prijs.

Facturering geschiedt altijd vooraf. Advieskosten worden gefactureerd tijdens het adviesproces. De bemiddelingskosten worden gefactureerd, zodra het advies is afgerond.

Bij het afsluiten van een hypotheek kunt u ervoor kiezen de factuur via de notaris te laten betalen.

Annulering opdracht:

Mocht u na ondertekening van het opdrachtformulier en/of adviessamenvatting er toch toe besluiten de bemiddeling niet via ons kantoor te laten plaatsvinden, dan ontvangt u van ons een factuur van de reeds gemaakte kosten.

Beloning op basis van een service abonnement

Het DFD Serviceabonnement

Veel belangrijke beslissingen in uw leven hebben een financiële kant. Daarom is het belangrijk dat u een stevig fundament legt onder uw financiën. Dit fundament biedt DFD. Uw persoonlijke Financieel TotaalPlan is het fundament van uw financiële toekomst. Door uw wensen en doelen vast te stellen en vervolgens deze wensen en doelen te prioriteren kan uw persoonlijk financieel planner of adviseur u optimaal begeleiden bij het maken van keuzes op het gebied van geld.

Zonder Financieel Totaal Plan is een advies over een financieel product op drijfzand gebouwd. Alle beslissingen die gaan over financiële producten staan nooit op zich, deze hebben altijd verband met uw persoonlijke situaties, bestaande en toekomstige keuzes. Je kunt geldzaken nog zo goed geregeld hebben maar uiteraard zijn er altijd onverwachte invloeden op de ontwikkeling van uw (financiële) leven. Daar niets zo veranderlijk is als het leven is het belangrijk dat dit fundament onderhouden wordt.

Om dit stevige fundament te leggen behandelen we 10 thema's. Deze thema's zijn:

1. Vaststelling en prioritering van uw wensen en doelen
2. Budgettering (waar besteed u uw geld aan?)
3. Fiscaal advies (verzorging aangifte inkomstenbelasting)
4. Juridisch toetsing; advies over partnercontract
5. Eigen huis en de hypotheek
6. Sparen voor later
7. Verzekeren van bezittingen
8. Verzekeren van gezondheidszorg
9. Onverwachte levensmomenten (ziekte, arbeidsongeschiktheid, overlijden, ontslag, echtscheiding)
10. Juridisch advies; advies over vermogensoverdracht bij leven en na overlijden, een zgn. Testament en schenkingsplan.

Jaarlijks heeft u contact met uw financieel planner. Uw financieel adviseur begeleidt ook al uw belastingzaken. Tijdens dit overleg zal tevens 1 van de bovenstaande thema's behandeld worden.

Klanttevredenheidsmetingen

Wij zijn voortdurend op zoek naar mogelijkheden om de dienstverlening aan onze klanten te verbeteren. In dit verband onderzoeken wij voortdurend wat het oordeel van onze klanten is over onze dienstverlening.

Klachten

Klachten over onze dienstverlening horen wij graag direct van u. Met u kunnen wij dan nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Informatie over KiFiD kunt u vinden op de website www.klachteninstituut.nl, of op de algemene informatiesite www.financieelklacht.nl. Voor informatie over klachten naar aanleiding van uw (hypotheek)bemiddeling kunt u terecht op www.kfdkeurmerk.nl.

Beëindigen relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment. Indien u een serviceabonnement bij ons kantoor heeft dient u rekening te houden met de daarvoor geldende opzegtermijn. 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. Als uw abonnement wordt betaald door uw werkgever en uw dienstverband stopt, dan kunt u gewoon van onze diensten gebruik blijven maken. Uiteraard brengen wij dan de abonnementskosten bij u in rekening.

Betalingen

Hypotheeken 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 doen door middel van automatische incasso of acceptgiro, rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Per polis zullen wij daarover met u afspraken maken.

Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich - dreigen - voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

Maar wij vragen ook wat 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 e.d.) en veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d..

Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten niet via ons kantoor heeft afgesloten en u voor deze producten elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons belangrijk dat wij een totaalbeeld hebben. Zo kan worden voorkomen dat wij u mogelijk niet attent maken op een bepaald risico omdat wij wellicht dachten dat u dit elders al geregeld had. Wij verzoeken u dan ook ons te helpen dit totaalbeeld te vervolmaken.

In verband met onze financiële dienstverlening sturen wij onze klanten regelmatig schriftelijke of digitale informatie. Dit kan gaan om tips en trucs, contractafloopmomenten, nieuwe producten of diensten, actuele ontwikkelingen of informatie die wij wettelijk verplicht zijn u te zenden. Wij verzoeken u deze informatie aandachtig door te nemen en ons desgewenst te raadplegen.

Polissen en andere formele documenten worden voor verzending door ons op juistheid gecontroleerd. Wij vragen u echter ook altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen.

Woorden zeggen niet genoeg

We hebben geprobeerd u via ons dienstverleningsdocument een beeld te geven van wie wij zijn, hoe wij werken en op welke gebieden wij u van dienst kunnen zijn. Of wij hierin geslaagd zijn? Wij hopen het van harte. Wat er in staat is correct. Maar het zijn woorden. Woorden die proberen over te brengen dat wij ons vak op een kwalitatief hoog niveau voeren. Woorden die inzicht geven in welke activiteiten wij allemaal voor onze relaties uitvoeren. Maar wij beschouwen deze woorden eigenlijk als een basis van onze dienstverlening. Een basis die als vanzelfsprekend aanwezig moet zijn. Waar het echt om gaat is dat u ervaart dat wij ons persoonlijk betrokken voelen bij uw welzijn. En vanuit die betrokkenheid proberen actief en eerlijke financiële adviezen te geven. Dat kunnen wij niet alleen maar in woorden overbrengen. Dat zult u in praktijk moeten ervaren. U bent van harte welkom als relatie van ons kantoor.

**Dukatenburg Financiële Diensten, Poortdijk 34-A, 3402 BS IJSSELSTEIN.
Telefoon: 030-6880684 Mail: info@dukatenburg.nl**