



## **DIENSTENWIJZER / DIENSTVERLENINGSDOCUMENT**

---

Dit document wordt u aangeboden door AKD Adviesgroep, Betje Wolfftuin 6, 1705 KA HEERHUGOWAARD. 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?***

AKD Adviesgroep biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van hypotheek, verzekeringen, sparen, beleggen, consumptief krediet. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

AKD Adviesgroep beschikt over de door de AFM verplicht gestelde vergunningen en is tevens lid van de stichting erkend hypotheek adviseur.

### ***Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars***

AKD Adviesgroep werkt niet met vooraf geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering aan u op een objectieve analyse van een grote keus aan producten en aanbieders in de markt. Daardoor zijn wij in staat u het product te adviseren dat het best past bij uw wensen en mogelijkheden.

### ***Onze diensten***

Binnen ons kantoor bieden wij de volgende advies- en bemiddelingsdiensten: bemiddeling uitsluitend in combinatie met advisering of alleen bemiddeling (execution only).

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van hypotheek, levensverzekering, schadeverzekering, sparen, beleggen, consumptief krediet, en lijfrenterekeningen (bancair). Wij kunnen u adviseren over beleggingsfondsen (mixfondsen, obligatiefondsen, aandelenfondsen, ..) en orders van u over deze beleggingsfondsen doorgeven aan de aanbieder. Orders dienen door u ondertekend te worden voordat die worden doorgegeven aan de aanbieder.

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.

Dat houdt onder meer in:

1. Inventariseren van uw wensen, behoeften en uw risicobereidheid: het vastleggen van uw klantprofiel;
2. Informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten;
3. Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders;
4. De consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken;
5. Toelichten en motiveren van het verstrekte advies;
6. Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies.

Versie 01/2013

Aansluitend daarop helpen wij u met het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien nodig en wenselijk, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

Om u inzicht te geven in het aantal uren dat wij besteden aan de diverse productvormen waarover wij u kunnen adviseren volgt hieronder een indicatie van het *gemiddelde* aantal uren bij deze diverse producten.

Indien u om advies vraagt over beleggingsfondsen of als wij orders over beleggingsfondsen voor u gaan doorgeven aan de aanbieder, zullen wij met u vooraf een cliëntovereenkomst aangaan, waarin duidelijk wordt aangegeven welke diensten wij voor u verrichten.

### ***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 de 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.

### ***Hoe kunt u ons bereiken?***

Ons kantoor is op werkdagen open van 9.00 uur tot 17.00 uur.

Bezoek- en postadres : Betje Wolfftuin 6  
Postcode : 1705 KA  
Plaats : HEERHUGOWAARD  
Telefoon : 072-5726740 Buiten kantooruren: 06-51397375  
Email : info@akd-adviesgroep.nl  
Internetadres : www.akd-adviesgroep.nl

### ***Betalingen***

#### *Hypotheken 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. Soms kunt u zelf uw wijze van betaling kiezen bij het sluiten van de hypotheek of het krediet, dit is echter niet gebruikelijk. 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.

#### *Verzekeringen*

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) dient u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij te voldoen. Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zal de verzekeraar u tijdig waarschuwen.

### ***Hoe worden wij beloond?***

Voor de verschillende producten kunnen wij op drie manieren worden beloond namelijk:  
Beloning voor onze diensten door het betalen van uurtarief.  
Beloning voor onze diensten op basis van een vaste prijs.  
Beloning voor onze diensten op basis van provisie.

In de onderstaande modellen zetten wij uiteen wat de verschillen voor u zijn:

Om u inzicht te geven in het aantal uren dat wij besteden aan de diverse productvormen waarover wij u kunnen adviseren volgt hieronder een indicatie van het *minimaal en maximaal* aantal uren bij deze diverse producten.

### **Beloning uit uurtarief**

Het uurtarief dat wij hanteren is € 75,- (excl. BTW voor zover van toepassing).

Product	Minimaal	Maximaal
Aflossingsvrij, annuïteiten en lineaire hypotheek	10	40
Spaarhypotheek	10	40
Bankspaarhypotheek	10	40
Beleggingshypotheek	10	40
Levensverzekering adviestraject	2	4
Lijfrenteverzekering/rekening	2	10
Fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	2	4
Betalingsbeschermer	2	4
Uitvaartverzekering	2	4
Schadeverzekering	2	10

### **Beloning op basis van een vaste prijs**

Product	Minimale tarief	Maximale tarief
Aflossingsvrij, annuïteiten en lineaire hypotheek	750	3000
Spaarhypotheek	750	3000
Bankspaarhypotheek	750	3000
Beleggingshypotheek	750	3000
Levensverzekering adviestraject	150	300
Lijfrenteverzekering/rekening	150	750
Fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	150	300
Betalingsbeschermer	150	300
Uitvaartverzekering	150	300
Schadeverzekering	150	750

**Voor hypotheeklen geldt een vast tarief van 2.250 euro gebaseerd op een gemiddelde van 30 uur werk. Indien blijkt dat de werkzaamheden meer of minder zijn kunnen wij hier binnen de genoemde grenzen van afwijken. Wij zullen u hier altijd van te voren over informeren.**

### **Wettelijke verplichtingen**

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12018444, 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.

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.

### **Beëindiging van de relatie**

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. 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.

### **Klachtenregeling**

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij 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). Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid  
Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG

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 deze dienstenwijzer/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 duren.



# Het hypotheekadvies stappenplan

Kennismaking	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Vorbereiden adviesgesprek</i></li><li>• <i>Kennismaken met de klant</i></li><li>• <i>Eerste inventarisatie wensen/behoefte</i></li><li>• <i>Doornemen stappenplan</i></li></ul>
Verkennend gesprek	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Inventarisatie specifieke wensen en behoeften</i></li><li>• <i>Uitleg verschillende hypotheekvormen</i></li><li>• <i>Klantinventarisatie en opstellen klantprofiel</i></li><li>• <i>Vaststellen belangrijkste selectiecriteria voor het verkrijgen van een hypotheek</i> <i>( o.a. inkomen en vaste uitgaven klant, NHG, overbruggingsfinanciering)</i></li><li>• <i>Vaststellen verzekeringsbehoeften</i></li><li>• <i>Eerste globale hypotheekberekening</i></li></ul>
Onderzoek hypotheekmogelijkheden	<p><i>Eerste inventarisatie en selectie hypotheekaanbieders op basis van onderstaande criteria:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Productaanbod</i></li><li>• <i>Productvoorwaarden</i></li><li>• <i>Rentepercentages</i></li><li>• <i>Verschillende hypotheekconstructies</i></li><li>• <i>Kwaliteit klantprocessen</i></li><li>• <i>Premie en voorwaarden benodigde verzekeringen</i></li><li>• <i>Klantenservice</i></li><li>• <i>Overige kosten(o.a. overbruggingsfinanciering, notariskosten)</i></li><li>• <i>Vergelijking en selectie van producten en tarieven</i></li><li>• <i>Uitwerken berekeningen selectie en opstellen rapportage</i></li></ul>

<p>Vervolg adviesgesprek</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Bespreken voorlopige selectie</i></li> <li>• <i>Aanpassen berekeningen en uitbrengen definitief advies</i></li> <li>• <i>Definitief advies verwerken tot aanvraag (offerte)</i></li> <li>• <i>Assistentie bij invullen aanvraag</i></li> <li>• <i>Aanvraag voor goedkeuring gereedmaken</i></li> <li>• <i>Aanvraag offerte bij hypotheekaanbieder</i></li> <li>• <i>Bevestiging aanvraag opvragen bij hypotheekaanbieder</i></li> <li>• <i>Monitoren van aanvraag</i></li> <li>• <i>Beantwoorden vragen hypotheekaanbieder</i></li> </ul>
<p>Procesbegeleiding</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Controleren en tekenen offerte</i></li> <li>• <i>Invullen aanvraagformulieren voor hypotheek en verzekeringen</i></li> <li>• <i>Bewaken ontbindende voorwaarden</i></li> <li>• <i>Verzamelen en aanleveren benodigde stukken:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Bankgarantie begeleiden</i></li> <li>- <i>Taxatierapport aanvragen en begeleiden</i></li> <li>- <i>Werkgeversverklaringen (laten) opvragen</i></li> <li>- <i>Medisch akkoord voor overlijdensrisicoverzekering begeleiden</i></li> </ul> </li> <li>• <i>Bewaken tijdige aanlevering relevante documenten</i></li> <li>• <i>Onderhouden van voortgangscontracten met bank en verzekeraars</i></li> <li>• <i>Beantwoorden aanvullende vragen</i></li> <li>• <i>Begeleiden overbruggingsfinanciering</i></li> <li>• <i>Doornemen koopakte</i></li> </ul>
<p>Passeren hypotheek</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Vorbereiden notaris</i></li> <li>• <i>Direct contact met uw notaris</i></li> <li>• <i>Coördineren contact tussen notaris en hypotheekaanbieder</i></li> <li>• <i>Controleren hypotheekakte en –afrekening</i></li> <li>• <i>Controleren polissen diverse levens- en schadeverzekeringen</i></li> <li>• <i>Controleren totale dossier door collega (4-ogenprincipe)</i></li> <li>• <i>Bewaken passeerdatum</i></li> <li>• <i>Managen proces in laatste 24 uur voor passeren</i></li> </ul>
<p>Beheer en onderhoud</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Dossierbeheer gedurende looptijd ( bewaken rentevaste periode, verwerken wijzigingen bij o.a. verhuizen, proactief klant benaderen in het geval van rentekansen of wijzigingengezinsstelling, etc.)</i></li> </ul>