

## **DIENSTVERLENINGSDOCUMENT KAPTEIN FINANCIËEL BV**

---

Dit dienstverleningsdocument wordt u aangeboden door Kaptein Financieel BV, Wilgenpad 1, 2461 DZ TER AAR

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?***

Kaptein Financieel BV biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van hypotheek, verzekeringen, consumptief krediet en bancaire producten. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

Medewerkers van ons bedrijf zijn aangesloten bij SEH

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

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten en bankspaarproducten. Andere bancaire producten zoals betaalrekeningen en spaarrekeningen brengen wij onder bij Regio Bank. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten.

### ***Onze diensten***

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van hypotheek, levensverzekeringen, schadeverzekeringen en consumptief krediet. Wij kunnen u ook van dienst zijn op het gebied van banksparen (spaarrekening eigen woning, lijfrentespaarrekening), "gewone" betaalrekeningen en spaarrekeningen en betaal- en spaarrekeningen voor verenigingen, stichtingen en het MKB. Deze bankrekeningen brengen wij exclusief onder bij Regio Bank.

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. Onze taak is u te helpen die producten te kiezen die goed aansluit bij uw individuele situatie. Om u daarin te kunnen adviseren, volgen wij standaard een procedure die bestaat uit vijf stappen:

### ***Stap 1, inventariseren***

Wij beginnen ons advies met uitgebreid uw persoonlijke situatie in kaart te brengen. Daarbij bespreken wij bijvoorbeeld uw wensen ten aanzien van de door u gewenste producten en uw financiële situatie. Ook kijken wij naar uw risicobereidheid en uw kennis en ervaring met deze financiële producten. Maar ook gaan wij in dit gedeelte van het adviesgesprek na waar uw prioriteiten en doelstellingen liggen indien bepaalde keuzen rondom deze producten moet worden gemaakt.

### ***Stap 2, analyseren***

Nadat wij ons een goed beeld hebben gevormd van uw wensen en situatie nu en in de toekomst gaan wij deze gegevens analyseren. Aan de hand van deze gegevens maken wij een eerste selectie van mogelijke vormen financiële producten die passen bij uw situatie. In deze fase lichten wij de verschillende mogelijkheden toe en geven aan wat naar ons oordeel de voor- en nadelen van de mogelijkheden zijn.

### ***Stap 3, advies***

Op basis van de inventarisatie en analyse komen wij uiteindelijk tot een concreet advies. In dit advies geven wij exact aan welke producten, bij welke instelling en tegen welke condities naar ons oordeel goed past bij uw wensen en mogelijkheden.

#### **Stap 4, bemiddeling**

Indien u dat wenst kunnen wij namens u alle contacten met de financiële instelling verzorgen. Dit met het doel dat de door ons geadviseerde constructie op correcte wijze ook door de bank of verzekeringsmaatschappij wordt uitgevoerd.

#### **Stap 5, nazorg**

Indien u dat wenst kunnen wij, nadat het product is afgesloten, u blijven ondersteunen. U kunt met al uw vragen bij ons terecht. Maar ook zullen wij periodiek controleren of het afgesloten product blijft passen bij uw situatie. Deze situatie kan immers in de loop der tijden anders worden dan wij thans kunnen voorzien.

#### **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 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.), of 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.

Op zaterdag zijn wij geopend van 10.00 uur tot 16.00 uur.

Het is ook mogelijk om buiten deze kantooruren een afspraak met ons te maken.

Bezoekadres	Wilgenpad 1 2461 DZ TER AAR Tel 0172- 604275
Postadres	Postbus 27 2460 AA TER AAR
Email	<a href="mailto:verzekeringen@kapteinvastgoed.nl">verzekeringen@kapteinvastgoed.nl</a> <a href="mailto:hypotheke@kapteinvastgoed.nl">hypotheke@kapteinvastgoed.nl</a> <a href="mailto:bank@kapteinvastgoed.nl">bank@kapteinvastgoed.nl</a>
Internetadres	www.kapteinvastgoed.nl

#### **Betalingen**

##### *Hypotheke en kredieten*

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks aan de geldverstrekker 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 zullen wij u tijdig waarschuwen.

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

Om u te kunnen adviseren maken wij bedrijfskosten. Deze kosten bestaan uit huisvestingskosten, salarissen, kosten voor opleidingen en de kosten van onze eigenverzekeringen en de benodigde vergunningen voor het uitvoeren van ons bedrijf. De hoogte van onze beloning is sterk afhankelijk van de complexiteit en de duur van de werkzaamheden. Deze kosten worden op verschillende wijze vergoed.

Voor de meeste soorten schadeverzekeringen en bankrekeningen ontvangen wij jaarlijks een vergoeding van de verzekeraar of bank. Deze vergoeding noemen we provisie. Deze provisie is bijna altijd verwerkt in de prijs van het product.

Voor de advisering van complexe producten, zoals hypotheek, alle levensverzekeringen, bankspaarproducten en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen ontvangt u van ons een nota voor de advieskosten. De hoogte van deze nota is afhankelijk van de complexiteit van het product en de tijd die wij besteden aan uw advies. Omdat u voor het advies betaalt zult u van ons ook een nota ontvangen als u geen product bij ons afsluit.

### ***Hoe worden onze medewerkers beloond?***

Bij ons bedrijf staat de klant centraal. Daarom is de hoogte van de beloning van onze medewerkers niet afhankelijk van de hoeveelheid of het soort financiële producten dat hij of zij adviseert. Zij ontvangen uitsluitend een vast salaris. Een eventuele verhoging van het vaste salaris is evenmin afhankelijk van de hoeveelheid of de soort geadviseerde financiële producten.

### ***Globaal inzicht vooraf***

Vooraf is niet altijd exact aan te geven hoe hoog de kosten voor onze dienstverlening zullen zijn. Om u toch een beeld te geven van de kosten van onze dienstverlening vindt u in de desbetreffende dienstenwijzer een globaal overzicht van de gemiddeld genomen kosten voor onze dienstverlening.

### ***Wettelijke verplichtingen***

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12011194, 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 u 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 dit servicedocumenten 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 verlopen.