

## Uw Financiële Butler

Ons kantoor adviseert en bemiddelt in de financiële dienstverlening. Binnen onze werkwijze staat u als relatie centraal, waarbij wij zoveel als mogelijk rekening houden met uw persoonlijke situatie en wensen. Hierbij laten wij u zien hoe onze aanpak is. In deze dienstenwijzer maken wij u wegwijs met betrekking tot algemene gegevens, openingstijden, informatie over aspecten van onze dienstverlening en waar u terecht kunt indien u onverhoopt een klacht over onze dienstverlening zou hebben.

### Wie zijn wij?

Ons kantoor behartigt uw belangen op het terrein van de financiële dienstverlening.

Uw Financiële Butler  
Stationsweg 40  
7941 HE MEPPEL

### Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:  
Telefoon: 0522-246001  
Fax: 0522-242728  
E-mail: [info@uwfinancielebutler.nl](mailto:info@uwfinancielebutler.nl)

### Openingstijden.

In principe adviseren wij op afspraak. De openingstijden zijn op werkdagen van 09.00 uur tot 17.00 uur. In overleg kunt u met ons ook een afspraak buiten deze openingstijden maken.

### Website

Wij beschikken over een website. Hierop treft u informatie en tips aan. Surf naar [www.uwfinancielebutler.nl](http://www.uwfinancielebutler.nl)

### Lidmaatschappen en registraties

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

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Centrale organisatie Van Bruggen Adviesgroep BV (VBA) te Apeldoorn. Ons kantoor is als zelfstandig bedrijf bij deze organisatie aangesloten.

- Kamer van Koophandel (KvK)
- Klachten Instituut Financiële

- Dienstverlening (KIFID)
- Stichting Financiële Dienstverlening (StFD)
- Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

### Autoriteit Financiële Markten (AFM)

Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12.008.170. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

De privacy van uw persoonsgegevens is bij ons gewaarborgd.

### Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 04.066.951

### Klachten Instituut 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 schriftelijk wenden tot het Klachten Instituut Financiële Dienstverlening beoordelen. Ons aansluitnummer bij de KIFID is 300.005013

### 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.

## **Stichting Erkeningsregeling Hypotheekadviseurs. (SEH)**

Wij zijn als geregistreerd erkend hypotheekadviseurs aangesloten bij de Stichting Erkeningsregeling Hypotheek Adviseurs

Zie voor meer informatie [www.seh.nl](http://www.seh.nl)

## **Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening**

Ons kantoor is in het bezit van dit Keurmerk. Dit betekent dat wij voor zowel de wijze van dienstverlening als ook onze deskundigheid en bedrijfsvoering regelmatig getoetst worden aan zeer strenge eisen. Ter nadere toelichting hebben wij een keurmerk brochure voorhanden, en verwijzen wij u naar de internetsite [www.kfdkeurmerk.nl](http://www.kfdkeurmerk.nl)

## **Onze dienstverlening**

Ons kantoor beschikt over een vergunning volgens de Wet Financieel Toezicht (Wft). Op basis hiervan zijn wij bevoegd om te mogen adviseren binnen de financiële dienstverlening. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen zijn.

### *Betalen en sparen*

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling.

### *Consumptief krediet*

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. De financiering van dergelijke uitgaven kan worden geregeld

door het afsluiten van een consumptief krediet.

### *Effecten en beleggen*

Wij kunnen u in contact brengen met diverse financiële instellingen die gespecialiseerd zijn in beleggingen in verschillende categorieën.

### *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 voor een lange periode, meestal 30 jaar. Bij een dergelijk beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de rentevasteperiode, de manier van aflossen en op andere belangrijke aspecten.

### *Levensverzekeringen*

Levensverzekeringen zijn er in vele vormen. Van een eenvoudige verzekering om een uitvaart te bekostigen tot complexere verzekeringen om uw pensioen voor later goed te regelen. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost kan een vorm van levensverzekering zijn.

### *Schadeverzekeringen*

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of uw woonhuis. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Het is verstandig om uw schade verzekeringen weer eens te laten toetsen op de diverse (wets)wijzigingen die hebben plaatsgevonden.

## **Hoe komen wij tot een advies?**

### *Adviesvrij*

Ons kantoor kent geen verplichtingen om financiële producten bij bepaalde instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering. Dit betekent voor u een extra waarborg met betrekking tot de onafhankelijkheid.

### *Ondernemersvrijheid*

Geen enkele financiële instelling zoals b.v. een bank of verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap binnen onze onderneming. Deze vrijheid om u datgene te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden,

gaat hand in hand met onze vrijheid als zelfstandig ondernemer.

### *Keuze van aanbieders*

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen.

Als wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij vooraf of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

De selectie maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van rente en premie onder, maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep op hen gedaan wordt, spelen daarbij een belangrijke rol. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de instellingen waarmee wij zaken doen.

### **Hoe zit het met onze verdiensten en kosten?**

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

Ons kantoor heeft ervoor gekozen onze kosten niet rechtstreeks aan u te berekenen.

De financiële instelling verstrekt na het tot stand komen van een transactie aan ons een provisie ter dekking van onze bedrijfskosten en onze verdiensten. Concreet betekent dit dat zij deze provisie omslaan over de rentes en/of premies.

Op deze wijze brengen wij bij u geen aparte kosten meer in rekening voor onze dienstverlening. Tenzij u vooraf daarover andere afspraken met ons heeft gemaakt.

Hierdoor weet u dus altijd vooraf op welke wijze wij worden gehonoreerd.

### **Wij vragen ook iets van u**

Om uw belangen op het gebied van de financiële dienstverlening 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 u ons, afhankelijk van actualiteiten, regelmatig te informeren. 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 zaken kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken wanneer 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 bijvoorbeeld voorkomen worden dat wij u niet attent maken op een bepaald risico omdat wij veronderstelden dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u beleefd mee te werken aan het verkrijgen van een totaalbeeld van uw financiële zaken.

### *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, werkloosheid of arbeidsongeschiktheid enz..

### *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 zonodig 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.

## **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 ons kantoor. In de meeste situaties zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

*Klachten Instituut Financiële Dienstverlening of de Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening.*

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening of de Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening, onafhankelijke stichtingen die uw klacht verder zullen beoordelen. De procedure kunnen wij u desgewenst beschikbaar stellen.

U kunt zich hiervoor wenden tot:  
Klachten Instituut Financiële  
Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag

Aan een eventuele behandeling van een klacht bij deze instituten zijn vooralsnog voor u bij melding geen kosten verbonden.

## **Wij doen meer voor u**

Wij behartigen de belangen van onze relaties 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.