

Januari 2024

Dienstverleningsdocument



**Verzekerings Collectief
Kral Westen**

+ Verzekeringen + Hypotheken + Bankzaken + Makelaardij

Inhoudsopgave

Inleiding	2
Wat u concreet van ons mag verwachten:	2
Maar wij verwachten ook wat van u:	3
Wie zijn wij?	4
Geschiedenis van ons kantoor	4
Deskundigheid en kwaliteit	4
Adviesvrij	4
Geen zeggenschap	4
Geldverstrekkers en verzekeraars	4
Contactgegevens:	5
Wat is financieel advies?	6
Onze dienstverlening	7
Inventariseren	7
Analyseren	7
Advies	7
Bemiddelen	9
Nazorg	9
Hoeworden wij beloond?	10
Vaste vergoeding	10
Urentarief	12
Bemiddelingsvergoeding	12
BTW	12
Kosten bij voortijdige beëindiging van de opdracht	12
Beëindiging van de relatie	12
Wie is onze klant?	13
Algemene info	14
Kamer van Koophandel (KVK)	14
Autoriteiten Financiële Markten (AFM)	14
Adfiz	14
Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH)	14
Autoriteit Persoonsgegevens	14
Klachten Instituut Financiële Diensten (KiFiD)	14
Beroepsaansprakelijkheid	14

Inleiding

Hierbij ontvangt u het dienstverleningsdocument (tevens dienstenwijzer) van Verzekerings Collectief Kral Westen.

Dit document heeft als doel inzicht te geven in onze dienstverlening en in hetgeen u van ons mag verwachten. Verder staat vermeld hoe op welke wijze wij daarvoor 'beloond' worden. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, dan weet u dus waar u aan toe bent. Daarnaast weten wij wat wij van u mogen verwachten.

Kral Westen biedt u deskundige advies op het gebied van:

- Hypotheken
- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Zorgverzekeringen
- Pensioenen
- Sparen
- Beleggen
- Financiële Planning
- Consumptief krediet
- Uitvaartverzekeringen
- Woonlastenverzekeringen ten behoeve van arbeidsongeschiktheid en werkloosheid.

Daarnaast treden wij op als bemiddelaar bij het afsluiten van bovengenoemde, financiële producten/diensten.

Wij willen uw financiële belangen zo optimaal mogelijk behartigen. Om de gewenste financiële zekerheid te bereiken, adviseren wij u over de mogelijkheden en stellen wij voor u een pakket voorzieningen samen dat wij gedurende de relatie die u met ons heeft voor u onderhouden en indien nodig aanpassen. Uitgangspunt daarbij is steeds uw wens in combinatie met de (financiële) mogelijkheden. Uw belangen staan centraal en onze dienstverlening sluit hierop aan. Wij streven een hoog niveau van dienstverlening na en investeren daarom in onze medewerkers op het gebied van opleidingen en informatievoorziening.

Wij assisteren u actief bij schadeafwikkeling en hebben de bereikbaarheid van ons kantoor zo goed mogelijk afgestemd op uw behoefte. Onze dienstverlening kenmerkt zich door onafhankelijkheid, betrouwbaarheid, betrokkenheid, flexibiliteit en kennis van zaken. Al onze activiteiten zijn erop gericht een duurzame relatie met u te onderhouden en uw belangen zo optimaal mogelijk te behartigen. Met onze ervaring sinds 1946 zal dit zeker lukken.

Wat u concreet van ons mag verwachten:

Samen met u bekijken wij welke risico's u loopt en in hoeverre u deze zelf kunt dragen of beter kunt overdragen aan een verzekeraar. Vervolgens informeren wij u over de verzekeringsoplossingen en adviseren wij u over de voorzieningen die u de beste prijs-kwaliteitverhouding bieden. Dit doen wij als onafhankelijk bemiddelaar, waarbij wij een toereikend aantal partijen in de markt periodiek vergelijken betreffende het productenaanbod. Wij bemiddelen voor u bij het afsluiten van de voorzieningen bij de desbetreffende instelling en zorgen ervoor dat alle administratieve handelingen rond zijn. Tijdens de looptijd van uw verzekeringen zijn wij, naast uw vraagbaak, ook uw belangenbehartiger. Mocht u te maken krijgen met schade, dan zorgen wij ervoor dat uw schade wordt afgehandeld.

Wij zorgen er ook voor dat uw voorzieningenpakket up-to-date blijft. Wij kunnen u echter uitsluitend optimaal van dienst zijn als wij volledig op de hoogte zijn van uw (financiële) situatie. Daarnaast adviseren en bemiddelen wij bij het afsluiten van hypotheek, levensverzekeringen, inkomensverzekeringen en andere financiële vraagstukken.

Maar wij verwachten ook wat van u:

Om u op alle fronten zo goed mogelijk van dienst te zijn is het noodzakelijk dat u ons zo snel mogelijk op de hoogte stelt van wijzigingen in uw (persoonlijke) situatie. Daarbij kan het gaan om wijzigingen in uw gezinssituatie (geboorte, echtscheiding, overlijden, etc.), wijzigingen in uw inkomenspositie, adreswijziging, verandering van de inboedel, verbouwing van de woning, andere werksituatie, andere hoedanigheid van het bedrijf etc.

Daarnaast adviseren wij u uw polisoverzichten geordend te bewaren, zodat u deze bij een schade, een aanpassing of uitbreiding snel bij de hand heeft. Ook vragen wij u, dat u ontvangen polisbescheiden naziet en controleert op eventuele onjuistheden en ons van eventuele onjuistheden direct op de hoogte zal brengen.

Als u via ons een verzekering afsluit of een offerte aanvraagt, kunt u er zeker van zijn dat met uw gegevens zorgvuldig wordt omgegaan, conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Wie zijn wij?

Geschiedenis van ons kantoor

Kral Westen is ruim 70 jaar actief in de regio Westerwolde. Sinds 2007 zijn Kral Westen en Smit & de Jong (Stadskanaal) samengevoegd. Na 2018 zijn nog een aantal kantoren toegevoegd, Westerhof Assurantiën, Braam Verzekeringen, Gepken Verzekeringen, Molema Assurantie Groep, Heidema Assurantiën, De Jonge Financieel Consult en De Jong Financiële Diensten. Er wordt vanuit 3 vestigingen, namelijk Ter Apel, Stadskanaal en Emmen, gewerkt. In 2020 is Kral Westen een samenwerking aangegaan met Verzekerings Collectief in Emmen en inmiddels zijn beide bedrijven samengevoegd en wordt er gehandeld vanuit Verzekerings Collectief Kral Westen. Naast advisering en bemiddeling van verzekeringen en hypotheek zijn de kantoren in Ter Apel en Stadskanaal ook actief in onroerend goed en van hieruit wordt de hele regio bedient door de makelaardij afdeling met NVM-lidmaatschap. In de vestiging in Emmen is tevens een filiaal van de Regio Bank gevestigd.

Deskundigheid en kwaliteit

Onze kantoren hebben volgens de Wet op het Financieel Toezicht (WFT) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer: 12005450 (Kral Westen) en 12002292 (Verzekerings Collectief). De AFM houdt toezicht op onze deskundigheid, integriteit, betrouwbaarheid en onze zorgplicht richting onze klanten. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl

Uw persoonlijke gegevens zijn bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is namelijk ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens. Onze kantoren zijn lid van ADFIZ.

Adviesvrij

Onze kantoren hebben volledige “adviesvrijheid”. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele (productie) verplichting hebben met verzekeraars, banken en/of andere financiële instellingen.

Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

Geldverstrekkers en verzekeraars

Onze kantoren werken met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, 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 uiteenlopende, financiële producten.

Contactgegevens:



Verzekeerings Collectief Kral Westen

+ Verzekeringen + Hypotheken + Bankzaken + Makelaardij

Naam Kantoor:	Verzekeerings Collectief Kral Westen
Kantooradres:	Hoofdstraat 19
Postcode en plaats:	9561 JA Ter Apel
Telefoonnummer:	0599- 581759
Website:	www.kralwesten.nl
E-mailadres:	info@kralwesten.nl
Inschrijvingsnummer AFM:	12005450
Inschrijvingsnummer handelsregister KvK:	02328207
Kifid-nummer:	300.002767
Openingstijden:	maandag t/m vrijdag: 8.30 - 17.00 uur

Naam Kantoor:	Verzekeerings Collectief Kral Westen
Kantooradres:	Hoogveen 1
Postcode en plaats:	950 XK Stadskanaal
Telefoonnummer:	0599-614879
Website:	www.kralwesten.nl
E-mailadres:	info@kralwesten.nl
Inschrijvingsnummer AFM:	12002292
Inschrijvingsnummer handelsregister KvK:	02328207
Kifid-nummer:	300.002767
Openingstijden:	maandag t/m vrijdag: 8.30 - 17.00 uur

Naam Kantoor:	Verzekeerings Collectief Kral Westen
Kantooradres:	Hoenderkamp 6
Postcode en plaats:	7812 VZ Emmen
Telefoonnummer:	0591-658888
Website:	www.vcemmen.nl
E-mailadres:	info@vcemmen.nl
Inschrijvingsnummer AFM:	12002292
Inschrijvingsnummer handelsregister KvK:	02328207
Kifid-nummer:	300.002767
Openingstijden:	maandag t/m vrijdag: 8.30 - 17.00 uur

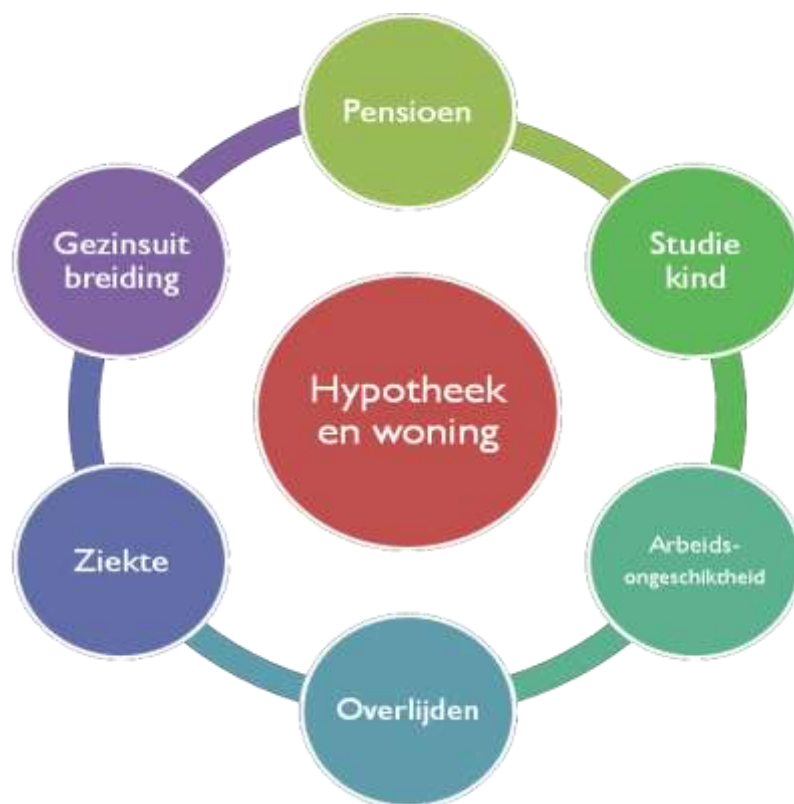
Wat is financieel advies?

Als kind droomde u vast wel eens over de toekomst. Voordat u het wist kwam u op kruispunten in uw leven. Wat ga ik doen? Waar ga ik wonen en wat is verantwoord?

Financieel advies is nodig op die belangrijke momenten in uw leven. Bij het nemen van beslissingen die ingrijpende gevolgen kunnen hebben. Eén van die momenten is bijvoorbeeld het kopen van een huis. U wilt weten wat u kunt lenen, maar ook wat verantwoord is om te lenen.

Ons financiële advies help u om op cruciale momenten de juiste keuzes te maken.

Hieronder een eenvoudig overzicht van een aantal bepalende factoren rondom een financieel advies.



Onze dienstverlening

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten. Daarbij houden wij rekening met uw specifieke situatie. Daarbij vormen uw wensen en uw persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over brede kennis, een schat aan ervaring en wij hebben uitstekende contacten met vele financiële instellingen. Ingrediënten die onmisbaar zijn voor een gedegen, financieel advies.

Onze dienstverlening bestaat uit:

1. Inventariseren
2. Analyseren
3. Adviseren
4. Bemiddelen
5. Nazorg

De bovenstaande punten sluiten op elkaar aan. Het is alleen mogelijk om eerder te stoppen in bovenstaand stappenplan. Er kan nooit een stap worden overgeslagen!

Inventariseren

Bij de eerste ontmoeting starten wij vanzelfsprekend met een kennismakingsgesprek. Daarnaast ontvangt u algemene informatie. Vervolgens beslist u of u gebruik wenst te maken van onze diensten.

Wij gaan in op uw wensen en behoeftes. We denken samen na over uw toekomstplannen. Wij gaan verder in op uw financiële positie, uw wensen en doelen en uw kennis en ervaring op financieel gebied. Een complex financieel product sluit u natuurlijk niet dagelijks af. Daarom zullen onze adviseurs proberen om u slechts begrijpelijke vragen te stellen. Ook bepalen wij de mate waarin u financiële risico's durft en/of wenst te nemen. De voorlaatste stap in de inventarisatie is het stellen van prioriteiten.

Het kan zijn dat u:

- wilt blijven wonen bij arbeidsongeschiktheid
- 30 jaar zekere maandlasten wilt hebben
- een klein budget heeft voor uw hypotheeklasten

Tenslotte bespreken we met elkaar of het zinvol is om verder te gaan met onze analyse. Als we met elkaar verder gaan, dan leggen wij de werkzaamheden vast in een opdrachtbevestiging.

Analyseren

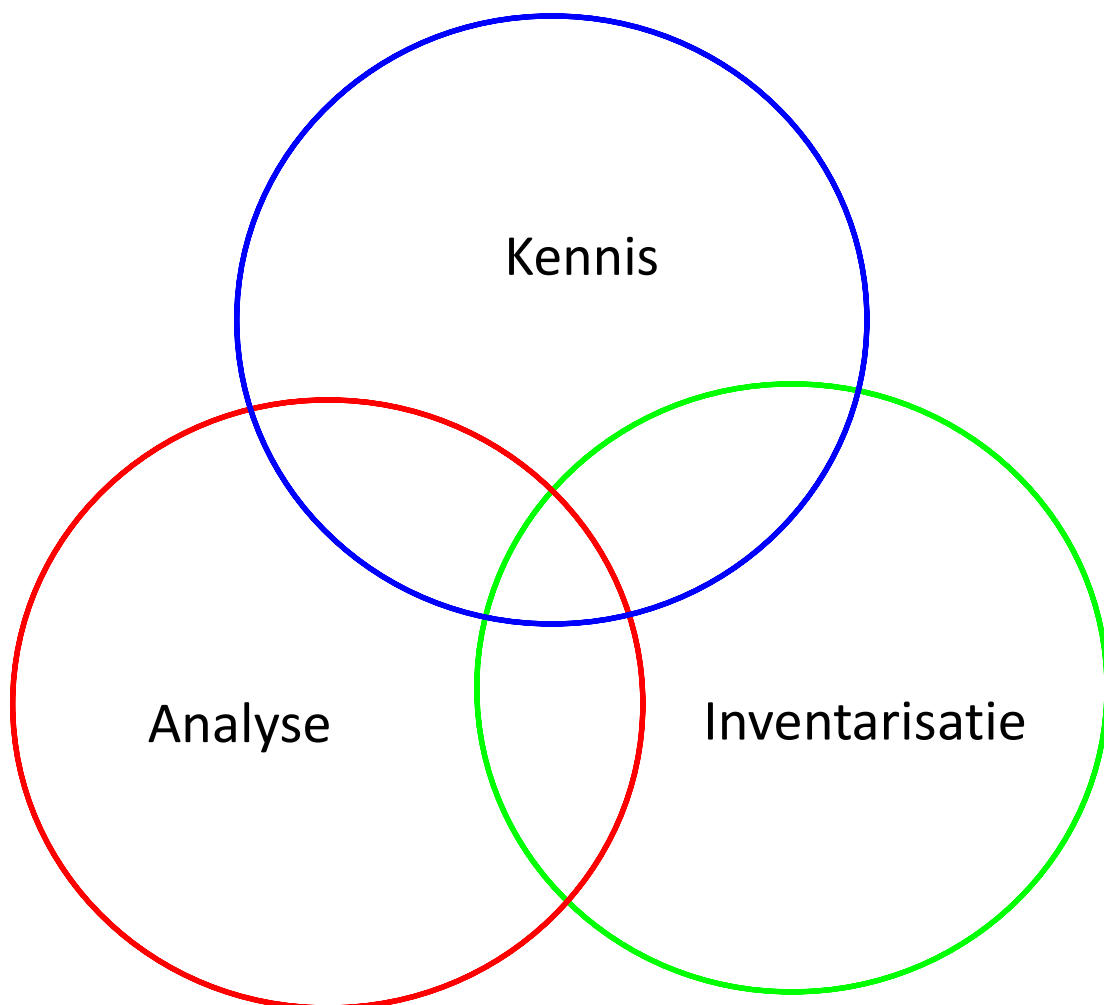
Nadat uw profiel opgesteld is en u de nodige informatie ontvangen heeft, zoeken we naar oplossingen. Een belangrijke stap daaraan voorafgaand is de feitelijke, financiële analyse.

Op basis van uw gegevens wordt berekend wat uw situatie is bij (bijvoorbeeld):

- Arbeidsongeschiktheid
- Werkloosheid
- Pensionering
- Overlijden
- Echtscheiding

De adviseur maakt deze feitelijke analyse op basis van de door u verstrekte gegevens. Deze moeten volledig zijn, want wij alle bestaande financiële producten zijn immers bepalend voor uw situatie. Hoe meer informatie wij van u ontvangen, des te beter zal het uiteindelijke advies aansluiten op uw persoonlijke situatie!

Advies



Advies bestaat uit het samenvoegen van de feitelijke analyse, persoonlijke inventarisatie en de kennis van de adviseur. Dit advies is een cruciaal moment. Op basis van de gegevens die de adviseur heeft, wordt een persoonlijk advies gemaakt, toegesneden op uw situatie.

De adviseur zal zijn advies motiveren en formuleren in een adviesrapport. Dit rapport zal met u besproken worden, waarna er twee mogelijkheden zijn:

1. U herkent zich in het advies
2. U wilt van het advies afwijken

Als we elkaar herkennen in het financieel advies is dat prettig. Op alle punten hebben wij elkaar begrepen en u we zullen het advies omzetten in een hypotheekbemiddeling, of in het afsluiten van het betreffende product.

Stel dat u van het advies wilt afwijken, dan zult u daarvoor moeten tekenen. U wijkt immers af van hetgeen de adviseur u adviseert. Daarmee neemt u wellicht risico's. De aansprakelijkheid met betrekking tot mogelijke risico's ligt bij u. U wijkt immers bewust af van het advies.

Bemiddelen

Alvorens wij bemiddelen moet er een gedegen en passend advies zijn uitgebracht. Het is immers belangrijk dat u een financieel product aanschaft dat bij uw situatie past. Zodra wij gaan bemiddelen hebben wij reeds een dossier met uw inkomens- en pensioengegevens; zaken die voor de feitelijke financiële analyse relevant waren. In deze fase wordt u er mogelijk meer informatie bij u opgevraagd.

Wij helpen u bij het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling. Daarnaast onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

Bij het bemiddelen is snelheid geboden. Wij vragen dan ook uitdrukkelijk of u adequaat wilt reageren op onze verzoeken om informatie aan te leveren. Daardoor voorkomen wij onnodige, mogelijk zelfs ernstige vertraging in het aanvraagproces. Daar zijn wij samen niet bij gebaat.

Nazorg

Na het hypotheek- en/of bemiddelingsproces zijn wij niet klaar. Uw persoonlijke situatie is aan verandering onderhevig. Zo ook uw financiële situatie. Daarom kunnen in verschillende fases van uw leven de zaken omtrent uw hypotheek veranderen. Met deze vragen kunt u vanzelfsprekend bij ons terecht.

Het verzoek of de wens om nazorg leggen wij vast in het klantdossier. Dit soort wensen en afspraken lopen per klant nogal uiteen. Vaak zal een telefoongesprek of een korte update op ons kantoor winst voor u betekenen. U blijft op de hoogte van uw financiële situatie met de daarbij behorende (mogelijk ingedekte) risico's.

Hoe worden wij beloond?

Wij hebben de keuze uit twee beloningsvarianten:

1. Vast bedrag voor de geleverde dienst
2. Urentarief

Nadrukkelijk melden wij dat voor hypotheekadvies en bemiddeling alleen beloning op basis van vaste vergoeding mogelijk is.

Vaste vergoeding

U betaalt voor de dienst die u bij ons afneemt. Het grote voordeel is, dat op die manier producten stukken goedkoper kunnen zijn. Daarmee bespaart u soms zoveel, dat u wellicht zult kiezen voor deze beloningsvariant. U weet waar u aan toe bent en u zult achteraf nooit worden geconfronteerd met onverwacht hoge kosten. Indien uw aanvraag meer tijd of moeite kost dan verwacht, kost u dat niets extra!

De bedragen voor 2024 zijn:

Financieel product	Bedrag
--------------------	--------

EERSTE GESPREK

Kennismaking. Uitleg werkwijze en beloning	Deze kosten nemen wij voor onze rekening!
HYPOTHEEK	
Financiële analyse	€ 375,-
Advisering	€ 1.500,-
Bemiddeling	€ 1.250,-
Hypotheekbemiddeling met extra starterslening SVN	€ 1.750,-
Hypotheekbemiddeling 2 ^e hypotheek of opname binnen inschrijving	€ 2.250,-
Hypotheekbemiddeling 2 ^e hypotheek of opname binnen inschrijving waarvan advies beschikbaar	€ 1.750,-
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	€ 3.125,-
Beoordeling voorstel renteherziening	€ 175,-
Advies- en bemiddelingskosten zakelijk onderpand	€ 3.750,-
Quikscan/ Financiële planning	€ 750,-

VERZEKERING

Inventarisatie	€ 175,-
Analyse en advies	€ 175,-
Financieel inzichtrapport (incl. brondata)	€ 175,-
Bemiddeling levensverzekering *	€ 175,-
Bemiddeling overlijdensrisicoverzekering *	€ 175,-
Bemiddeling AO/WW verzekering *	€ 175,-
Bemiddeling Uitvaartverzekering	€ 75,-
Wijziging verpanding	€ 175,-

ARBEIDSONGESCHIKTHEID VOOR DE ONDERNEMER

Inventarisatie, analyse en advies	€ 485,-
Beëindiging bestaande polis, inventarisatie, analyse en offerte nieuwe verzekering	€ 275,-
Nazorg (verplicht), bestaande uit: administratieve afhandeling, telefonische vragen beantwoorden, telefonisch advies en administratieve afhandeling bij schade	€ 25,- p/m
Begeleiding bij schade	€ 95,- p/uur

HANDELINGSKOSTEN

Gedurende de looptijd voor bovengenoemde verzekeringscontracten	€ 3,- p/m
Gedurende de looptijd van de eerste uitvaartverzekering	€ 1,34 p/m
Gedurende de looptijd van alle volgende uitvaartverzekeringen	€ 0,67 p/m

De genoemde bedragen worden jaarlijks aangepast aan de hand van het prijsindexcijfer volgens de consumentenprijsindex (CPI), gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).

Urentarief

Het werken op basis van een uurtarief behoort ook tot de mogelijkheden. Uiteraard verschilt het aantal te verwachten uren vanwege de diversiteit van onze dienstverlening. Afhankelijk van de aard van de werkzaamheden gelden de volgende uurtarieven:

- | | |
|--------------|---------|
| - Backoffice | € 95,- |
| - Adviseur | € 125,- |
| - Specialist | € 175,- |

Bemiddelingsvergoeding

Gedurende de looptijd van een verzekering (spaar, overlijden, AO/WW) wordt maandelijks een handelingsvergoeding in rekening gebracht en automatisch van uw rekening geïncasseerd. De vergoeding ligt tussen de € 1,28 en € 25,- per maand per polis. De vergoeding is voor de volgende werkzaamheden:

- Administratieve afhandeling;
- Telefonisch vragen beantwoorden;
- Telefonisch advies;
- Administratieve afhandeling van schade.

BTW

Mogelijk is onze nota belast met BTW. Wanneer, op het moment van opdracht, de intentie bestaat om te bemiddelen in een hypotheek, levensverzekering of schadeverzekering betreft, zal onze nota niet zijn belast met BTW. Indien het advies een second opinion of een financieel plan van aanpak betreft, dan zijn wij verplicht om BTW in rekening te brengen.

Kosten bij voortijdige beëindiging van de opdracht

Indien u na het tekenen van de opdrachtbevestiging toch niet verder met ons wilt, stoppen we de werkzaamheden en ontvangt u een factuur met het vaste bedrag van € 750,- voor gemaakte kosten en uren. Echter, indien u ná het tekenen van de aangevraagde offerte besluit om de overeenkomst te ontbinden, dan bent u het volledige bedrag dat is overeengekomen in het opdrachtformulier verschuldigd. U ontvangt hiervoor een factuur.

Beëindiging van de relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment. Opzegging geschiedt 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 intermediair. Van onze kant zijn ook wij vrij om de relatie met u te beëindigen. In dat geval zullen wij de verzekeraar(s) verzoeken om de lopende verzekeringen over te boeken naar een andere intermediair.

Wie is onze klant?

U mag aan ons advies en aan onze dienstverlening zeer hoge eisen stellen. Echter, wij verwachten ook iets van u, namelijk:

- U dient ons tijdig alle juiste en relevante informatie te verstrekken die wij bij u opvragen vanwege te sluiten of reeds afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen. Dit is uiteraard in uw eigen belang. Zo sluiten wij onverwachte verrassingen zoveel mogelijk uit.
- Wij verwachten dat u de gegevens in de dossierstukken die u van ons ontvangt controleert op juistheid en onverhoopte onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons doorgeeft.
- Ook na het advies- en bemiddelingstraject is het in uw belang dat u wijzigingen in uw persoonlijke situatie aan ons doorgeeft. Met name wijzigingen in uw samenlevingssituatie kunnen verstrekkingen gevolgen hebben. Denk daarbij aan: geboorte, huwelijk, overlijden, een verhuizing etc. Ook wijzigingen in inkomens- en arbeidssituatie zijn voor ons van belang om te weten. Dit komt onze nazorg ten goede.

Algemene info

Verzekerings Collectief Kral Westen is aangesloten bij:

Kamer van Koophandel (KVK)

Wij staan ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel te Groningen.

Autoriteiten Financiële Markten (AFM)

Onze kantoren hebben volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummers 12005450 (Kral Westen) en 12002292 (Verzekerings Collectief).

Adfiz

Ons kantoor is aangesloten bij Adfiz. Adfiz is de grootste branchevereniging van onafhankelijke financiële intermediairs in Nederland.

Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH)

Ons kantoor voldoet voor advisering in hypotheek aan de door de Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs vastgestelde eisen met betrekking tot kennis, ervaring en integriteit.

Autoriteit Persoonsgegevens

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Klachten Instituut Financiële Diensten (KiFiD)

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus. 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.

Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG

Beroepsaansprakelijkheid

Wij streven ernaar om u zo goed en zorgvuldig mogelijk van dienst te zijn. Mocht er onverhoopt iets fout gaan, dan zijn wij toereikend verzekerd via een Beroepsaansprakelijkheidsverzekering.