
DIENSTENWIJZER
Roger Quaden Financiële Diensten

Versie 2011.02

INHOUDSOPGAVE DIENSTENWIJZER

Inleiding	Pagina 3
Onze bedrijfsfilosofie	Pagina 4
Onze werkwijze	Pagina 5
Voor welk advies kunt u bij ons terecht	Pagina 6
Adviesvrijheid, onafhankelijkheid en aandelenbelang	Pagina 7
Hoe worden wij beloond?	Pagina 7
Met welke financiële dienstverleners werken wij samen?	Pagina 8
Wat verwachten wij van u?	Pagina 9
Onze deskundigheids- en kwaliteitskenmerken	Pagina 9
Beëindiging relatie met ons kantoor	Pagina 10
Klachtenprocedure	Pagina 10
Tot slot	Pagina 10

Inleiding

Onze bedrijfstak en de overheid hechten veel waarde aan goede voorlichting over onze dienstverlening, werkwijze en beloning. Op de activiteiten van ons kantoor is onder andere de Wft (Wet op het Financieel Toezicht) van toepassing. De Wft eist dat wij u tijdig informeren over de aard van onze dienstverlening die wij u kunnen bieden. En dat sluit perfect aan bij onze wens om u - voorafgaand aan onze kennismaking en het tot stand komen van een of meerdere hypotheek- en/ of verzekerings- en/of beleggingsovereenkomsten - nader kennis met ons te laten maken.

Wft Dienstenwijzer

Middels dit document informeren wij u dus over wie wij zijn, de manier waarop wij werken, waar wij voor staan (onze bedrijfsfilosofie), met wie wij samenwerken, hoe wij worden beloond en bij welke instanties wij - verplicht of vrijwillig - zijn aangesloten. Hierdoor weet u voorafgaand aan onze dienstverlening exact wat u van ons kunt verwachten.

Ons kantoor

Ons kantoor is opgericht in januari 2008, telt op dit moment twee medewerkers en is sinds oprichtingsdatum gevestigd op onderstaand adres. Onze dienstverlening bestaat uit het informeren en adviseren over en bemiddelen in financiële producten aan zowel particulieren als ondernemers op vele vakgebieden zoals schadeverzekeringen, levensverzekeringen, hypotheek en aanverwante producten. Wij komen hier later in onze dienstenwijzer nog op terug in de rubrieken "Onze werkwijze", "Voor welk advies kunt u bij ons terecht" en "Met welke financiële dienstverleners werken wij samen".

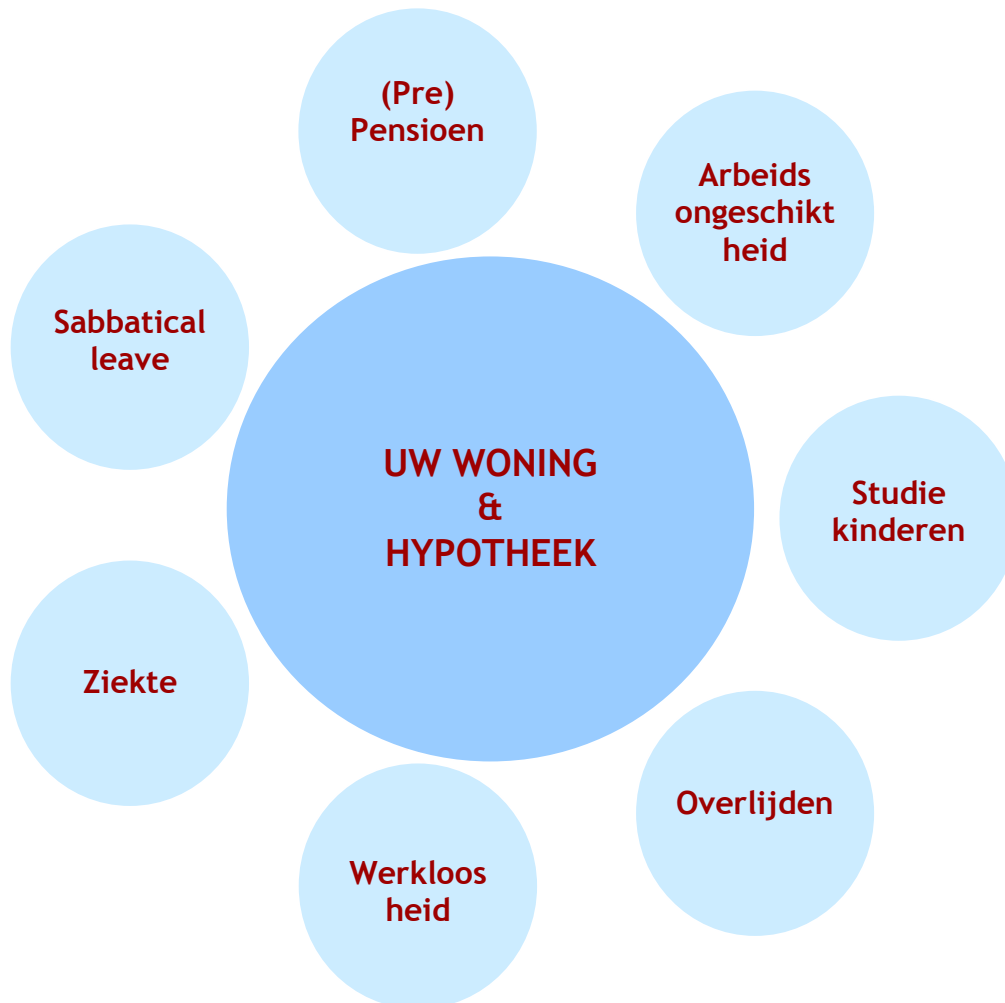


Onderstaand treft u de belangrijkste gegevens en bereikbaarheid van ons kantoor aan:

Naam kantoor	: Roger Quaden Financiële Diensten
Kantooradres	: Burg. Loysonstraat 15
Postcode en Vestigingsplaats	: 6373 PA Landgraaf
Telefoon	: 045 - 531 15 92
Fax	: 045 - 531 35 92
E-mail	: info@rqfd.nl
Website	: www.rqfd.nl
Inschrijving WFT register (AFM)	: 12016932
Inschrijving Handelsregister	: KvK 14095528
KiFiD-nummer	: 300.012440
Banknummer	: ING 65.88.33.111
Openingstijden	: Maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 17.00uur
Buiten kantooortijden	: Op afspraak
Advies bezoeken	: Bij voorkeur vooraf bellen

Onze bedrijfsfilosofie (schematisch)

Wij geloven niet in een pur sang hypotheekadvies. Hoewel een hypotheek vaak een belangrijk onderdeel uitmaakt van uw totale financiële huishouding zijn er veel méér zaken waar u bij de aankoop of verbouwing van een woning rekening mee moet houden. Wij zien het als onze taak om u duidelijkheid te geven over alle belangrijke financiële risico's en gebeurtenissen die bij de aankoop of verbouwing van een woning om de hoek komen kijken. Naar ons idee gaat hypotheekadvies dus verder dan alleen een bruto-netto berekening! In onderstaand overzicht wordt onze bedrijfsfilosofie schematisch uiteengezet.



Persoonlijk Financieel Plan (PFP)

Door stil te staan bij bovenstaande gebeurtenissen krijgt u voorafgaand aan de financiering van uw woning een helder overzicht van alle belangrijke scenario's en financiële risico's voor een langere periode. Zodoende komt u tijdens de looptijd van uw hypotheek nooit voor verrassingen te staan. Wij noemen dit een Persoonlijk Financieel Plan (PFP). Natuurlijk is zo'n plan een momentopname. In de toekomst kunnen zich allerlei zaken voordoen waardoor het Financieel Plan moet worden bijgesteld. Vandaar dat wij het belangrijk vinden om gedurende de looptijd van de hypotheek regelmatig met u contact te hebben. Zodoende kunnen wij ervoor zorgen dat uw Persoonlijk Financieel Plan volledig up-to-date blijft.

Onze werkwijze (schematisch)

Een Persoonlijk Financieel Plan valt of staat bij een goede inventarisatie van uw gegevens, uw wensen en uw doelstellingen. Op basis van deze gegevens stellen wij een zgn. Klantprofiel op. Het Klantprofiel vormt de basis voor de totstandkoming van het uiteindelijk advies. In onderstaand overzicht wordt onze werkwijze schematisch uiteengezet;



Motivatie keuze

Op basis van het opgestelde Klantprofiel selecteren wij de meest passende oplossing uit het totale productenaanbod van onze arrangementspartners. In het uiteindelijk advies zullen wij altijd onze keuzes motiveren en vastleggen. Indien het advies door ons wordt uitgewerkt zullen wij u regelmatig benaderen om te bekijken of er wijzigingen hebben plaatsgevonden in uw persoonlijke situatie. Dit kan namelijk aanleiding zijn om uw Persoonlijk Financieel Plan op onderdelen bij te stellen.

Voor welk advies kunt u bij ons terecht ?

Hypotheken

Bij het kopen of verbouwen van een huis, hoort een goed financieel plan. Naast uitleg over de verschillende hypotheekvormen zoals een aflossingsvrije -, spaar -, beleggings -, hybride- en levenshypotheek zetten wij voor u ook diverse gezinsrisico's in kaart. Zodoende kunt u een hypotheekvorm kiezen die past bij uw persoonlijke situatie nú maar ook in de toekomst.

Levensverzekeringen

Via levensverzekeringen kunt u sparen en/ of beleggen voor later. Uiteraard kunt u een levensverzekering sluiten ter aflossing van uw hypotheek of voor bijvoorbeeld ter aanvulling op uw inkomen vanaf pensioendatum. Ook kunt u een verzekering nemen die uitkeert bij overlijden om zodoende uw nabestaanden financieel goed verzorgd achter te laten. Omdat de premies, kosten en dekkingen voor iedere situatie anders kunnen liggen staan wij u graag bij in uw keuze voor dergelijke producten.

Sparen en Beleggen

Op het gebied van sparen en beleggen zijn er vele mogelijkheden. Denk aan sparen bij uw eigen bank of via een internet spaarrekening met een overwegend hogere rentevergoeding. Spaargeld kunt u ook beleggen met de kans op een hoger rendement. Bijvoorbeeld voor het aflossen van (een deel van) uw hypotheek of een aanvullend inkomen voor later. Aangezien beleggen ook met meer risico's gepaard kan gaan dient een belegging goed bij u te 'passen'. Een belegging dient dus aan te sluiten bij uw persoonlijke risicoprofiel, uw wensen en uw doelstellingen. Door alle voor- en nadelen van de diverse spaarvarianten helder voor u uiteen te zetten kunt u gemakkelijker een keuze maken.

Zorg en inkomen

De voortdurende verschraving van ons sociale zekerheidsstelsel dient u steeds meer zelf te regelen. Kosten in verband met ziekte of verlies van inkomen door arbeidsongeschiktheid of werkloosheid zijn zaken waartegen u zich goed kunt beschermen. Denk hierbij aan een ziektekostenverzekering, of een arbeidsongeschiktheids- of werkloosheidsverzekering. Het maakt hierbij niet uit of u in loondienst bent of zelfstandig ondernemer; voor beiden bestaan diverse oplossingen. Wij selecteren de juiste producten bij uw persoonlijke wensen en mogelijkheden.

(Pré) Pensioen

Uw inkomen later is wellicht nog ver weg, maar verdient wel aandacht. Wij zetten uw toekomstige inkomenssituatie in kaart zodat u tijdig inzicht heeft en eventuele maatregelen kunt treffen. Wij adviseren en bemiddelen hierbij in individuele en/of collectieve pensioenregelingen in het kader van de PensioenWet.

Financieringen (Lenen)

Geld lenen voor consumptieve doelen? Wij beoordelen (advies en bemiddeling) uw (netto) draagkracht en beoordelen vooraf of een lening verantwoord is, waarna wij uit een breed pakket van financiers kunnen kiezen.

Schadeverzekeringen

Hieronder vallen met name de auto -, inboedel -, kostbaarheden -, opstal -en AVP verzekeringen. Maar ook (gezins -) rechtsbijstand -en reisverzekeringen. Of bedrijfsmatige verzekeringen voor uw panden, vrachtauto's, inventaris en aansprakelijkheid.

Adviesvrijheid, onafhankelijkheid en aandelenbelang

Wij vinden het belangrijk u te informeren over het feit dat wij met geen enkele financiële instelling (bank, verzekeraar of vermogensbeheerder) contractuele verplichtingen hebben om specifiek, uitsluitend of procentueel de producten van die instelling in ons advies te betrekken. Tevens is er geen enkele financiële instelling welke in het bezit is van de aandelen van ons kantoor of beschikt over een andersoortig belang. Tevens hebben wij geen financieringen of leningen ontvangen van de met ons samenwerkende financiële instellingen. Hierdoor kunnen wij u onafhankelijk adviseren en worden wij slechts beperkt door het aantal aanstellingen welke wij hebben bij de verschillende banken, verzekeraars en vermogensbeheerders. Via onze aanstelling bij DAK en Van Kampen groep hebben wij vrijwel alle Nederlandse verzekeraars ter beschikking.

Hoe worden wij beloond?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Hierbij kunt u denken aan salarissen, huisvesting, vergunningen, opleidingen en lidmaatschappen.

De beloning voor onze dienstverlening aan u bestond tot 2009 alleen uit provisie, die door de geldverstrekker of verzekeraar rechtstreeks aan ons werd betaald. Sedert 1 juli 2009 is onze beloning transparant, wat wil zeggen voor u inzichtelijk en door ons te noemen. Onze beloning per complex financieel product hebben wij gespecificeerd in ons dienstverleningsdocument, tevens te vinden op www.rqfd.nl

U heeft de keus bij deze complexe producten te kiezen voor een vast tarief of urenvergoeding. Door deze werkwijze, en het niet meer ontvangen van een vergoeding door een financiële instelling zoals verzekeraar of bank, garanderen wij een onafhankelijke en objectieve benadering.

Onder complexe producten verstaan wij m.i.v. 01-01-2010 alle financiële producten behalve particuliere en zakelijke schadeverzekeringen.

Zie ook ons dienstverleningsdocument waarin wij de tarieven van onze dienstverlening hebben vermeld, ook weer terug te vinden op onze website.

Besluit beheerst beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers

In onze dienstverlening staan de belangen van onze klanten centraal. Dit vindt onder meer zijn uitwerking in de wijze waarop wij onze medewerkers belonen. De hoogte van de beloning (salaris en andere arbeidsvoorwaarden) van onze medewerkers is niet afhankelijk van de hoeveelheid of de soort financiële Product(en) die 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.

Met welke financiële dienstverleners werken wij samen?

Onderstaand treft u een overzicht van alle financiële dienstverleners waarmee ons kantoor een samenwerkingsverband heeft getroffen.

Banken

- 🏠 Argenta
- 🏠 Bank Of Scotland
- 🏠 BLG Hypotheken
- 🏠 Florius Hypotheken
- 🏠 DBV
- 🏠 Delta Lloyd Bank
- 🏠 Delta Lloyd Bank België
- 🏠 Direktbank
- 🏠 DAK Expertise Hypotheek

- 🏠 ASR (Fortis) Bank

- 🏠 SNS-bank
- 🏠 Hypotrust
- 🏠 Moneyou
- 🏠 ING - Hypotheken

- 🏠 Reaal Hypotheken

- 🏠 Sparck
- 🏠 UCB Hypotheken
- 🏠 UCB Bank
- 🏠 WestlandUtrecht Hypotheken
- 🏠 MNF-bank

Verzekeringsmaatschappijen

- 🏠 Bruns ten Brink assuradeuren
- 🏠 Generali
- 🏠 ASR verzekeringen
- 🏠 Klaverblad
- 🏠 Amersfoortse verzekeringen
- 🏠 London
- 🏠 Reaal
- 🏠 Via Coöperatie DAK nog plusminus 100 Verschillende maatschappijen
- 🏠 Van Kampen Groep (assurateur)
- 🏠 Onderlinge s'hagen
- 🏠 TAF
- 🏠 Driessen assuradeuren

Beleggingsinstellingen

- 🏠 Westland-Utrecht Effectenbank
- 🏠 Via Coöperatie DAK nog plusminus 3 beleggingsbanken

Juridische organisaties

- 🏠 Keizersgracht Juristen

Adfiz

Adviseurs in Financiële Zekerheid

Vereniging van register-adviseurs, intermediairs en makelaars
in assurantien, pensioenen en financiële diensten

Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen is het van essentieel belang dat u juiste en volledige gegevens aan ons verstrekt. Deze gegevens vormen namelijk de basis voor de totstandkoming van uw Persoonlijk Financieel Plan. Op basis van onjuiste of onvolledige informatie kunnen zich situaties voordoen die verstrekking gevolgen kunnen hebben. Daarnaast kunnen financiële dienstverleners op basis van hun voorwaarden eventueel uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.

Ook vinden wij het erg belangrijk dat u wijzigingen in uw persoonlijke situatie alsmede wijzigingen van verzekerde zaken of bestemmingen van onroerend goed tijdig aan ons en/of de verzekeraar en geldverstrekker doorgeeft. U kunt hierbij denken aan situaties als verandering werkgever of dienstverband, gezinsuitbreiding, samenwonen, huwelijk, echtscheiding of beëindiging samenleving, overlijden, verhuizen etc. Alleen op deze manier kunnen wij ervoor zorgen dat uw Persoonlijk Financieel Plan up-to-date blijft.

Onze deskundigheids -en kwaliteitskenmerken

Wij zijn als kantoor bij de volgende instellingen verplicht of vrijwillig aangemeld:

- 🏠 Autoriteit Financiële Markten (AFM) registratienummer 12016932 | www.afm.nl;
- 🏠 Stichting Financiële Dienstverlening (St. FD) | www.stfd.nl;
- 🏠 Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KIFID-nr. 300.012440) | www.kifid.nl;
- 🏠 Beroepsaansprakelijkheidsverzekering bij BAVAM / AIG Europe;
- 🏠 Coöperatie Dienstverlening Assurantie Kantoren U.A. | www.dak.nl;
- 🏠 College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) | www.cbprecht.nl;

Ook zijn een of meerdere van onze adviseurs ingeschreven in de volgende register:

- 🏠 Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH) | www.seh.nl;

Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële Dienstverleners. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900 - 540 05 40.

Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs Sedert 2001!

Onze adviseur, eigenaar en directeur de heer R.H.L. (Roger) Quaden, is als Erkend Hypotheekadviseur ingeschreven bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH) onder nummer 9086. Een hypotheekadviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis en ervaring zijn aangetoond. Kijk op www.erkendhypotheekadviseur.nl voor meer informatie.

Adfiz

Wij zijn lid van Adfiz, de grootste belangenvereniging in Nederland voor onafhankelijke assurantie- en financieel adviseurs. Alleen zelfstandige kantoren die geen eigendomsverhouding hebben met banken of verzekeraars, worden toegelaten als lid van Adfiz.

Adfiz is een consumentenkeurmerk voor deskundig, onafhankelijk financieel advies in duidelijke taal. Leden van Adfiz zijn veelal kantoren die zich hebben gespecialiseerd in advies over hypotheek, pensioenen en verzekeringen. Zij hebben geen verplichting om bepaalde financiële producten af te nemen en concentreren zich op de kwaliteit van hun advies.

Adfiz ondersteunt de leden met training en opleiding, zodat zij hun klanten een op maat gemaakt advies kunnen verstrekken. Een advies dat bovendien kan 'meebewegen' met veranderingen in de persoonlijke situatie van de klant. Zie voor meer informatie: www.adfiz.nl

Beëindiging relatie met ons kantoor

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken dan heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende financiële dienstverleners verzoeken lopende verzekeringen, hypotheek of beleggingsrekeningen over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van uw keuze. De genoemde producten blijven dan gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij maken of oversluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

Klachtenprocedure

Als u een klacht heeft over een afhandeling van uw dossier, over onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Alle klachten worden door ons zo spoedig mogelijk behandeld.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijke Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het KiFiD is een door het ministerie van Financiën erkende geschilleninstantie. Wij zijn wettelijk verplicht ons bij deze instantie aan te melden en conformeren ons aan de werkwijze en het bindende advies. Deze KiFiD procedure voorziet in bemiddeling door de Ombudsman Financiële Dienstverlening. Hij gaat onderzoeken of er mogelijkheden zijn voor bemiddeling. Vooralsnog zal voor de fase Ombudsman geen klachtengeld worden geheven. Mocht de Ombudsman niet slagen in zijn bemiddeling, dan kan de klacht als geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. Deze commissie werkt met Geschillenkamers met specialismen voor verzekeringen, bank- en hypotheekzaken, beleggingen en consumptief krediet. Momenteel is klachtengeld door de klager verschuldigd. Voor 2007 bedroeg het klachtengeld € 50.

Indien u meer informatie wilt hebben over de KiFiD, dan kunt u terecht op de website: www.kifid.nl.

Tot slot

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit Dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Hebt u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst.

Wij hopen u op deze wijze duidelijk en naar tevredenheid te hebben geïnformeerd over onze werkwijze en zien u graag voor lange tijd als relatie aan ons kantoor verbonden.

Op www.rqfd.nl vindt u telkens de meest actuele versie van ons Dienstverleningsdocument.