

---

# DIENSTENWIJZER

## Goossens Financiële Dienstverlening

---

## 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 8
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 9
Klachtenprocedure .....	Pagina 10
Tot slot .....	Pagina 10

## Inleiding

---

Ons kantoor hecht 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 en de reikwijdte van onze dienstverlening die wij u kunnen bieden en over de wijze en de hoogte van onze beloning. En dat sluit perfect aan bij onze wens om u middels onze dienstenwijzer 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

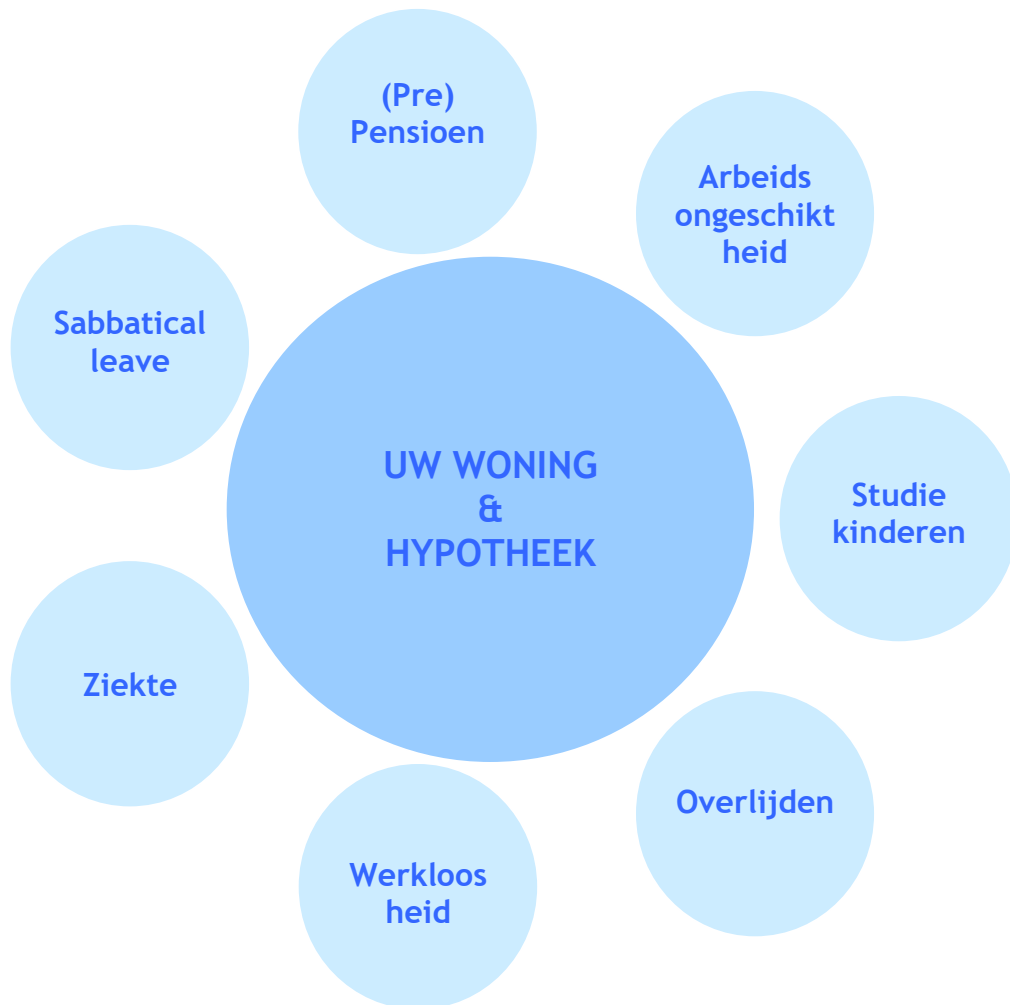
Onze dienstverlening bestaat uit het informeren en adviseren over en bemiddelen in financiële producten aan zowel particulieren als ondernemers op vele vakgebieden zoals schadeverzekeringen, levensverzekeringen, hypotheek en aanverwante producten. Wij komen hier later in onze dienstenwijzer nog op terug 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	: Goossens Financiële Dienstverlening
Kantooradres	: Kijkduinlaan 91
Postcode en Vestigingsplaats	: 5045 PH Tilburg
Telefoon	: 013 - 850 92 01
E-mail	: <a href="mailto:info@goossensfd.nl">info@goossensfd.nl</a>
Website	: <a href="http://www.goossensfd.nl">www.goossensfd.nl</a>
Inschrijving WFT register van de AFM	: 12017342
Inschrijving Handelsregister	: KvK 18091101
Openingstijden	: Maandag t/m vrijdag van 09.00u tot 17.00u

## Onze bedrijfsfilosofie (schematisch)

Wij geloven niet in een pur sang hypotheekadvies of een advies uitsluitend gericht op het sluiten van een financieel product. Hoewel een hypotheek vaak een belangrijk onderdeel uitmaakt van uw totale financiële huishouding zijn er veel méér zaken waar u bij de aankoop, verbouwing of herfinanciering 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 financiering van een woning, pensioen, inkomensverlies en vermogensopbouw en verzekering van uw eigendommen en aansprakelijkheden om de hoek komen kijken. Naar ons idee gaat een goed financieel 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 of andere financiële wensen en doelstellingen 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 of financieel plan 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 risicobereidheid, uw kennis en ervaring, 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. Natuurlijk hebt u hier zelf ook een verantwoordelijkheid in. Informeer ons dus tijdig over de wijzigingen die zich in uw situatie voordoen.

## Voor welk advies kunt u bij ons terecht ?

U kunt bij ons terecht voor advies over, bemiddeling in en onderhoud van alle financiële producten waar wij in het kader van het toezicht door de Autoriteit Financiële Markten (AFM) een vergunning voor hebben. Ook kunt u bij ons terecht voor advies over de fiscale en sociale wetgeving in Nederland en voor juridische vragen. Wij zullen altijd proberen u hiermee zo goed mogelijk van dienst te zijn. Voor de volgende financiële diensten en producten beschikken wij over een vergunning:

Financiële Dienst	Product
Adviseren (2:96)	Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (Nationaal Regime)
Bemiddelen (2:80)	Betaalrekeningen
Bemiddelen (2:80)	Consumptief krediet
Bemiddelen (2:80)	Elektronisch geld
Bemiddelen (2:80)	Hypothecair krediet
Bemiddelen (2:80)	Levensverzekeringen
Bemiddelen (2:80)	Schadeverzekeringen
Bemiddelen (2:80)	Spaarrekeningen

### Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (Beleggingsrekeningen)

Voor advies en bemiddeling in producten welke vallen onder het toezicht in het kader van het zgn. Nationaal Regime Mifid kunt u bij ons terecht. Bij deze producten moet u denken aan een bankspaarhypothek met beleggingsrekening (BEW), een beleggings- of effecthypothek, een lijfrente beleggingsrekening of een losse beleggingsrekening allemaal op basis van modelportefeuilles of beleggingsfondsen van de bank of beleggingsinstelling. Uw liquide vermogen kunt u beleggen met de kans op een hoger rendement. Bijvoorbeeld voor het aflossen van (een deel van) uw hypothek 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. Aan de hand van een vragenlijst wordt uw risicoprofiel vastgesteld op het gebied van uw financiële positie, risicobereidheid, ervaring en uw wensen en uw doelstellingen.

### Betaalrekeningen

Een betaalrekening is een product waarmee u geld kunt aanhouden en girale betalingen kunt doen en ontvangen. In het kader van uw financieel plan kunnen wij u adviseren over betaalrekeningen.

### Consumptief krediet

Indien u een consumptieve uitgave wil of moet financieren kunnen wij hierin voor u adviseren en bemiddelen. Vormen van consumptieve kredieten zijn bijvoorbeeld een persoonlijke lening of een doorlopend krediet.

### Elektronisch geld

Elektronisch geld wordt in de Wet op het financieel toezicht ("Wft") omschreven als een geldwaarde die is opgeslagen op een elektronische drager of een geldwaarde die op afstand, dat wil zeggen buiten de bank, is opgeslagen in een centrale rekeningadministratie. Een voorbeeld van een elektronische drager is een chipknip.

### Hypothecair krediet (Hypotheken)

Bij het financieren van een huis of verbouwing, hoort een goed financieel plan. Naast uitleg over de verschillende hypotheekvormen zoals bijv. een aflossingsvrije -, (bank)spaar -, beleggings -, hybride- en levenhypothek brengen 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 (kapitaalverzekering) sluiten ter aflossing van uw hypotheek of voor bijvoorbeeld ter aanvulling op uw inkomen vanaf pensioendatum (lijfrente- of pensioenverzekering). 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.

## Schadeverzekeringen

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

Verzekeringsoplossingen ter dekking van verlies van inkomen door arbeidsongeschiktheid of werkloosheid vallen hier ook onder. Door 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, een woonlastenverzekering of een arbeidsongeschiktheid -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.

## Spaarrekening

Op het gebied van sparen zijn er vele mogelijkheden. Denk aan sparen bij uw eigen bank of via een internet spaarrekening met een overwegend hogere rentevergoeding. Door alle voor -en nadelen van de diverse spaarvarianten helder voor u uiteen te zetten kunt u gemakkelijker een keuze maken.

U dient hierbij rekening te houden dat vaak geldt: hoe hoger de rente des te meer risico en voorwaarden aan de rekening zijn verbonden. U moet hierbij bijvoorbeeld denken aan of de rekening valt onder het Nederlandse of een buitenlandse depositogarantieregeling en of uw spaargeld vrij opneembaar is.

## 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 deelneming. Ook hebben wij geen deelneming in een bepaalde aanbieder.

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. Omdat wij een analyse kunnen maken van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare financiële producten zijn wij hiermee volgens de AFM een financiële dienstverlener werkzaam op basis van objectieve analyse.

---

## Hoe worden wij beloond?

---

De beloning voor onze dienstverlening aan u spreken we graag van te voren met u af. Zodoende kunnen zich achteraf geen verrassingen voordoen over de wijze waarop wij worden beloond danwel de hoogte van onze verdiensten. De beloningsvorm waar u voor kiest heeft geen gevolgen voor de hoogte van onze beloning.

Onze beloning kan bestaan uit;

- ◆ provisie, die door de verzekeraar rechtstreeks aan ons wordt betaald. U wordt daarvoor door ons niets in rekening gebracht. Deze provisie is afhankelijk van de hoogte van de betaalde verzekeringspremies. Wij ontvangen in de meeste gevallen een deel van de beloning doorlopend over de looptijd van het product.
- ◆ een uurtarief, waarbij de hoogte van onze verdiensten afhankelijk zal zijn van de daadwerkelijke hoeveelheid uren die wij aan u hebben besteed. U ontvangt hierbij van ons een factuur. Het uurtarief voor 2009 is vastgesteld op € 125,-.
- ◆ een vooraf afgesproken (vaste) prijs. Deze prijs zal veelal afgestemd zijn op de (gemiddelde) hoeveelheid uren die wij nodig hebben voor het totale advies -en bemiddelingsproces.
- ◆ een combinatie van deze beloningsvormen is ook mogelijk.

Voor onderhoud en service van uw hypotheek of financieel plan kunt u er voor kiezen om een abonnement af te sluiten. Op grond hiervan heeft u recht op adviesuren gebaseerd op een gemiddeld aantal uren per jaar. De beloning verbonden aan dit abonnementsysteem kan u betalen in de vorm van provisie, een uurtarief of een vaste prijs. Natuurlijk stemmen wij de wijze van onze beloning altijd van te voren met u af.

## Met welke financiële dienstverleners werken wij samen?

---

Onderstaand treft u een overzicht van alle financiële dienstverleners waarmee ons kantoor rechtstreeks of via inkoop organisaties een samenwerkingsverband heeft getroffen .

### Banken / Verzekeringsmaatschappijen

- ◆ ABN AMRO
- ◆ Aegon
- ◆ Avero Achmea
- ◆ Argenta
- ◆ Bank Of Scotland
- ◆ BLG
- ◆ Attens
- ◆ Bijbouwe
- ◆ Syntrus
- ◆ Direktbank
- ◆ Allianz Hypotheken
- ◆ Florius
- ◆ ASR
- ◆ Hypotrust
- ◆ ING
- ◆ Clarian wonen
- ◆ Hollant woont
- ◆ IQ wonen
- ◆ Nationale Nederlanden
- ◆ Obvion
- ◆ Lot hypotheek
- ◆ Reaal
- ◆ SNS
- ◆ Munt hypotheek
- ◆ NIBC
- ◆ Woonfonds Hypotheken
- ◆ Tellius
- ◆ Callas
- ◆ Cardif Schadeverzekeringen
- ◆ Taf
- ◆ Monuta
- ◆ Dela Intermediair BV



## Wat verwachten wij van u?

---

Om ons werk goed te kunnen doen is het van essentieel belang dat u juiste en volledige gegevens - tijdig - 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 deskundigheid -en kwaliteitskenmerken

---

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

- ◆ Autoriteit Financiële Markten (AFM) registratienummer 12017342 | [www.afm.nl](http://www.afm.nl);
- ◆ Stichting Financiële Dienstverlening (St. FD) | [www.stfd.nl](http://www.stfd.nl);
- ◆ Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) | [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl);
- ◆ Beroepsaansprakelijkheidsverzekering bij Schouten
- ◆ Serviceorganisatie Verzekering combinatie Nederland (V.C.N.) | [www.vcn.nl](http://www.vcn.nl);
- ◆ Serviceorganisatie Financiële Service Desk (FSD) | [www.fsd.nl](http://www.fsd.nl);
- ◆ Serviceorganisatie Sterck | [www.sterck.nl](http://www.sterck.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. Wij hebben hiervoor een interne klachtenprocedure. Deze kunt u vinden op onze website. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Alle klachten worden door de directie 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. Vooral nog 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 2008 bedraagt het klachtengeld € 50.

Indien u meer informatie wilt hebben over de KiFiD, dan kunt u terecht op de website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

## Tot slot

---

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.