



## **Informatie over mijn dienstverlening**

Voordat u besluit om van mijn dienstverlening gebruik te maken stel ik mijn onderneming graag aan u voor. Mijn bedrijf is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. In deze brochure leest u meer over wie ik ben, wat ik voor u kan betekenen, wat u van mij mag verwachten en hoe het zit met de kosten voor mijn dienstverlening. U kunt er in ieder geval van uitgaan dat u als klant bij mij centraal staat. Uw wensen en persoonlijke situatie zijn het uitgangspunt van mijn advies. Deze dienstenwijzer is informatief en geeft de belangrijkste informatie over mijn onderneming. Heeft u hier vragen over of mist u iets? Ik hoor het graag van u.

## **Wie ben ik?**

Ik ben Jolanda Los. Na jarenlang ervaring te hebben opgedaan als financieel adviseur in loondienst, ben ik in 2018 gestart als onafhankelijk zelfstandig financieel adviseur. Ik adviseer u onder andere graag over uw hypotheek, schadeverzekeringen, arbeidsongeschiktheid- of overlijdensrisicoverzekering. Ook kijk ik graag met u mee hoe uw financiële situatie op pensioendatum zal zijn. U krijgt van mij een advies wat niet alleen goed is voor nu, maar ook voor in de toekomst. Het advies zijn duidelijk worden uitgelegd en wanneer er onduidelijkheden zijn is er altijd ruimte voor vragen.

## **Naam en adresgegevens:**

Jolanda Los Financieel Advies (JLFA)  
(Post)adres: Beatrixlaan 38  
3761 BE SOEST

## **Bereikbaarheid**

U kunt mij op verschillende manieren bereiken:

Telefoon: 06-15238151  
E mail: [info@jolandalosfinancieeladvies.nl](mailto:info@jolandalosfinancieeladvies.nl)  
Website: [www.jolandalosfinancieeladvies.nl](http://www.jolandalosfinancieeladvies.nl)

### Registraties en lidmaatschappen

Mijn kantoor is bij verschillende organisaties ingeschreven en/of aangesloten, zodat uw rechten en de kwaliteit van ons advies gewaarborgd blijven. De belangrijkste zijn:

- Kamer van Koophandel (KVK): in het handelsregister ben ik geregistreerd met nummer 71347062
- Autoriteit Financiële Markten (AFM): deze organisatie houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van onder meer financiële adviseurs. JLFA is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12046237
- Klachten instituut Financiële Dienstverlening (KiFiD): ik doe mijn uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht hebben over mijn dienstverlening waar we samen niet uitkomen, dan kunt u zich wenden tot het KiFiD. Het KifiD is een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ik ben aangesloten bij het KifiD onder nummer 300.017307
- Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH)
- Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners (NVHP)

### Aard van mijn dienstverlening

JLFA heeft een vergunning om te adviseren over en te bemiddelen in:

- Hypothecair krediet
- Consumptief krediet
- Inkomensverzekeringen
- Vermogen
- Particuliere en zakelijke schadeverzekeringen
- Zorgverzekeringen
- Betaal- en spaarrekeningen

Daarnaast is het mij toegestaan te adviseren en/of orders te ontvangen en door te geven met betrekking tot deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen.

### Wat ik voor u kan doen

Binnen het kader van mijn vergunning kan ik u op de volgende manieren van dienst zijn:

- Ik kan u inzicht geven in uw huidige situatie als het gaat om het afdekken van bepaalde risico's.
- Wanneer u in grote lijnen weet wat voor soort financieel product u zoekt, kan ik u helpen bij het vergelijken en selecteren van de beste optie.
- Wanneer u exact weet welk financieel product u nodig heeft en geen advies wenst, kan ik de begeleiding verzorgen bij het afsluiten daarvan ('execution only').
- Ik kan op uw verzoek meedenken over uw ideeën van een financieel product.
- Ik kan u coachen bij het vormen van een beeld van de mogelijkheden voor het verzekeren van bepaalde risico's.
- Ik kan het volledig beheer van financiële producten voor u verzorgen: advies, afsluiten en begeleiding na het tot stand komen van een financieel product. Bij het laatste kunt u bijvoorbeeld denken aan een mogelijk tussentijds advies tot aanpassing van het afgesloten product.

## **Hoe ga ik voor u te werk**

Ik ben mij ervan bewust dat verzekeringen, financiële producten of hypotheeken voor de meeste mensen geen alledaagse kost zijn. Wat ik exact voor u kan doen, hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. De dienstverlening is als volgt opgebouwd:

Stap 1 - Oriëntatie: ik leg uit wat ik voor u kan doen en wat u daarvoor betaalt. Voor dit gesprek neem ik de kosten voor mijn rekening.

Stap 2 - Inventarisatie: ik inventariseer samen met u uw persoonlijke situatie, wensen en doelstellingen, kennis en ervaring van financiële producten en uw risicobereidheid.

Stap 3 - Advies: op basis van de inventarisatie breng ik een advies uit d.m.v. een adviesrapport

Stap 4 - Bemiddeling: ik zorg dat de benodigde producten worden afgesloten bij de bank en/of verzekeringsmaatschappij, ik let daarbij goed op of alles op tijd geregeld is

Stap 5 – Nazorg: afhankelijk van de afspraken die wij hebben gemaakt kunt u bij mij terecht gedurende de looptijd van de hypotheek en/of verzekering.

## **Adviesvrij**

JLFA is volledig adviesvrij. Ik heb dus geen enkele contractuele verplichting om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of verzekeringsmaatschappijen.

## **Geen zeggenschap**

JLFA is een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft een belang in of zeggenschap over de onderneming.

## **Selectie van aanbieders**

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Ik heb een brede selectie gemaakt van de maatschappijen waar ik zaken mee doe. Deze selectie heb ik gemaakt op basis van een aantal criteria, waaronder de prijs van het product. Maar natuurlijk kijk ik ook naar de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring die ik heb in de verwerking met de aanbieder.

Periodiek maak ik een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Ik werk met een aantal voorkeursmaatschappijen, waarbij ik zelf de vrijheid heb om te bepalen welke dat zijn. Uiteraard bekijk ik bij deze keuze altijd of het betreffende product goed bij uw wensen en doelstellingen past. Mocht dat niet zo zijn, dan zal ik nagaan wat er bij een maatschappij buiten de voorkeursselectie mogelijk is.

## **Kwaliteit**

Ik voldoe aan de kwaliteitseisen zoals die worden gesteld door de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Bij deze instantie sta ik ingeschreven en geregistreerd. Deze eisen bestaan enerzijds uit deskundigheidseisen en anderzijds uit nakoming van de gedragsregels die erop gericht zijn dat uw belangen zorgvuldig worden behartigd.

Ik stel hoge eisen aan de kwaliteit van mijn dienstverlening. Ik volg opleidingen en wordt voortdurend bijgeschoold door middel van permanente educatie op basis van de wettelijke regels. Ik ben daarnaast als Erkend Hypothecair Planner (EHP) aangesloten bij de Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners (NVHP) en als Erkend Hypotheek Adviseur (EHP) / Erkend Financieel Adviseur (EFA) bij de Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH). De organisaties zijn bovenwettelijk en eisen voor de jaarlijkse verlenging van de inschrijving ook bijscholing. Mocht er toch iets verkeerd gaan in de bemiddeling, dan heb ik een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

## **Wat ik van u vraag**

Om u zo goed mogelijk te adviseren, ben ik afhankelijk van de informatie die u mij verstrekt. Daarom wil ik u vragen mij zo volledig mogelijk en eerlijk inzicht te geven in uw persoonlijke en financiële situatie en wensen. Dit kan soms gevoelige informatie zijn, zoals inkomen, vermogen, kredieten, alimentatie of achterstanden op kredieten in het verleden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen, is het belangrijk alle elementen goed in kaart te hebben. Zo voorkomt u dat u een verkeerd advies krijgt of onnodig bepaalde risico's loopt. Uiteraard ga ik met alle informatie die u mij verstrekt, uiterst vertrouwelijk om. Ik verwijs u hiervoor ook naar mijn privacy reglement.

Als u informatie van mij ontvangt, wil ik u vragen de polissen en andere contracten te controleren en na te gaan of deze zijn opgesteld volgens uw wensen en op basis van de door u verstrekte gegevens. Lees ook de andere informatie die ik u verstrek aandachtig door. Ondanks dat ik uiterste zorg besteed aan informatie en documenten die u van mij ontvangt, kan er altijd iets mis gaan. Ik los dit dan graag voor uw op.

Ik verwacht verder van u dat u mij op de hoogte houdt van belangrijke wijzigingen in uw persoonlijke leefomstandigheden, zoals een verhuizing, huwelijk, echtscheiding of een nieuwe baan. Twijfelt u of een wijziging relevant is, neem dan altijd even contact met mij op.

## **Totaalbeeld**

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet wanneer alle stukjes aanwezig 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 mij echter belangrijk een totaalbeeld te hebben. Als er een deel van de informatie mist, is het soms toch mogelijk een advies uit te brengen, echter het eindplaatje zal dan niet compleet zijn. Ik zal u daarop wijzen en informeren over de mogelijke consequenties. Als er naar mijn inzicht te veel puzzelstukjes missen, waardoor ik geen verantwoord advies uit kan brengen, dan kan het zijn dat ik de werkzaamheden niet voor u kan uitvoeren. Ik zal u daarover zo tijdig mogelijk informeren.

### ***Wat betaalt u voor mijn werkzaamheden?***

Indien u een schadeverzekering of een consumptief krediet afsluit, ontvang ik van de aanbieder een vergoeding voor de door ons gemaakte kosten in de vorm van provisie. Dit wordt bij u verdisconteerd in de premie of de rente.

Voor hypotheeken, levensverzekeringen, uitvaartverzekeringen, betalingsbeschermers, individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en bancaire producten (complexe producten) mag ik wettelijk geen provisie ontvangen van banken of verzekeraars. Ik breng de kosten van mijn dienstverlening voor die producten rechtstreeks bij u in rekening (declaratie/fee). Voordat ik aan de opdracht begin geef ik u aan waar mijn dienstverlening uit bestaat en wat de kosten daarvoor zullen zijn. Deze kosten zullen in combinatie met de wederzijdse rechten en plichten worden vormgegeven in een opdracht tot dienstverlening. U weet dus van te voren wat u gaat betalen. Op het moment dat er meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, ontvangt u hierover vooraf bericht van mij. Pas nadat u akkoord bent met de extra kosten, zal ik dit meerwerk voor u uitvoeren.

In beginsel hoeft u geen BTW te betalen. Als u echter geen product afsluit maar er wel geadviseerd is, moet JFLA wettelijk BTW in rekening brengen.

### ***Klachten over mijn dienstverlening***

Ik doe mijn best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent over mijn dienstverlening. Ik wil u vragen dit aan mij kenbaar te maken. Dit kan telefonisch maar ook schriftelijk. Ik doe mijn uiterste best uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Als we er samen niet uitkomen, kunt u uw klacht voorleggen aan het:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening,  
Postbus 93257  
2509AG Den Haag  
Telefoonnummer: 070-3338999  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

### ***Hoe nu verder?***

Ik hoop dat mijn dienstenwijzer u voldoende inzicht en vertrouwen geeft in wat ik voor u kan betekenen. Uiteraard kan ik hier echter nooit volledig zijn. Heeft u vragen, aarzelt u dan niet om een verdere toelichting te vragen. Ik ben u graag van dienst.

Wilt u gebruik maken van mijn dienstverlening? Ik maak graag een afspraak met u. De kosten voor deze eerste, oriënterende afspraak neem ik voor mijn rekening.