

De garantie van kwaliteit

Er zijn financiële beslissingen in het leven waarbij je graag wordt bijgestaan door een goede adviseur die deskundig en betrouwbaar is. Dan gaat het om beslissingen die een grote impact kunnen hebben op je financiële situatie, zoals het afsluiten van een hypotheek, een consumptief krediet of een levensverzekering. Maar hoe kom je terecht bij een goede en betrouwbare adviseur die u niet alleen op zijn blauwe ogen hoeft te geloven? Het is in zulke gevallen goed om te weten dat het Keurmerk Financiële Dienstverlening er is. Het Keurmerk Financiële Dienstverlening wordt verstrekt aan advieskantoren die voldoen aan hoge kwaliteitseisen. Door een onafhankelijke stichting. Het Keurmerk is daarmee het objectieve kwaliteitsstempel voor bemiddelaars en adviseurs. U herkent ze aan het logo.

De kwaliteitseisen van het Keurmerk Financiële Dienstverlening hebben betrekking op betrouwbaarheid, deskundigheid, zorgplicht en transparantie. Het zijn hoge eisen waar het Keurmerk-kantoor aan dient te voldoen. U kunt als consument rekenen op de volgende garanties bij een Keurmerk-kantoor:

GARANTIE 1 - VERANTWOORDE FINANCIËLE LASTEN

Een Keurmerkadviseur zal altijd eerst uw persoonlijke situatie en uw wensen in kaart brengen en vervolgens mogelijke oplossingen zoeken waaruit een keuze kan worden gemaakt. De financiële mogelijkheden en de toekomstverwachtingen worden in een persoonlijk profiel vastgelegd. Of het nu gaat om een hypotheek, een verzekering of een krediet,

de keurmerkadviseur zal steeds een afweging maken, met als uitgangspunt verantwoorde lasten voor de toekomst. De adviseur hanteert daarbij richtlijnen van het Nibud (Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting) en van de Nationale Hypotheek Garantie.

GARANTIE 2 - VRIJE KEUZE VAN AANBIEDERS EN PRODUCTEN

Keurmerkadviseurs zijn ongebonden. Zij kunnen voor vele aanbieders bemiddelen. Zo kunnen zij het product van die aanbieder adviseren die u de beste oplossing biedt.

GARANTIE 3 - REGELMATIG TOEKOMSTIGE UPDATE

De meeste financiële producten kennen een lange looptijd. Een levensverzekering of een hypotheek moet jaren mee. Gedurende de looptijd kunnen er veranderingen optreden in uw persoonlijke omstandigheden, zoals huwelijk, echtscheiding, het krijgen van kinderen of wisseling van werk. Ook in het aanbod van financiële producten kunnen veranderingen optreden. De keurmerkadviseur maakt afspraken met u om gedurende de looptijd te blijven beoordelen of het gekozen product nog steeds het beste bij u past.

GARANTIE 4 - ONAFHANKELIJKE KLACHTENBEHANDELING

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over uw keurmerkadviseur. In eerste instantie zult u dat proberen op te lossen door samen met uw adviseur uw klacht te bespreken. Mocht dat niet leiden tot een voor u bevredigende oplossing, dan kunt u de keurmerklachten-



Foto: Erik-Jan Gerrits

procedure in werking laten treden. Een onafhankelijke partij zal dan een uitspraak over het geschil doen. Als u voor financieel advies gebruikmaakt van een Keurmerk-kantoor bent u verzekerd van een goede en eenvoudige mogelijkheid om uw klacht kenbaar te maken.

GARANTIE 5 - DE KWALITEITSGARANTIE VAN HET KEURMERK IS BLIJVEND

Keurmerk-kantoren worden elk jaar opnieuw beoordeeld. Daarbij wordt door onafhankelijke kwaliteitsdeskundigen getoetst of het kantoor de juiste procedures hanteert bij het adviseren van klanten en of de medewerkers nog steeds voldoende deskundig zijn. Zo bent en blijft u gegarandeerd van betrouwbaar en deskundig advies.

Er zijn op dit moment ongeveer 575 Keurmerk-kantoren door het hele land. Bemiddelaars en adviseurs met het Keurmerk Financiële Dienstverlening zijn eenvoudig te herkennen aan het keurmerklogo. Op de website van de Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening, www.kfdkeurmerk.nl, vindt u snel een Keurmerk-kantoor bij u in de buurt. U vindt daar ook meer informatie over het Keurmerk.

Keurmerk Financiële Dienstverlening
Ron van Kesteren, directeur