

Dienstenwijzer

Inleiding

Dit document geeft een beschrijving van de diensten die ik, **Westerhoek Hypotheken & Verzekeringen**, voor u als consument kan verrichten. Het geeft bovendien informatie over de manier waarop ik word beloond en ook over de hoogte van mijn beloning. Het verstrekken van dit document is wettelijk verplicht voor alle aanbieders en bemiddelaars die zich richten op de bemiddeling of advisering in financiële producten zoals verzekeringen, bankspaarproducten, pensioenen en hypotheke.

Mijn bedrijf

Westerhoek Hypotheken & Verzekeringen is ontstaan in 1993 als een VOF en in 1999 als eenmanskantoor doorgegaan. Ik geef advies, bemiddel en ondersteun op het gebied van verzekeringen en hypotheke te bieden aan particulieren en bedrijven. Mijn kantoor is in het bezit van een geldige Wft-vergunning om te adviseren en te bemiddelen in financiële producten, verzekeringsproducten en diensten.

Toeziethouder AFM

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële adviseurs. Mijn kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer: 12002434. Het register van de financiële adviseurs kunt u raadplegen op www.afm.nl.

Mijn dienstverlening

Ik ben adviseur en bemiddelaar op het gebied van verzekeringen, hypotheke, bankspaarproducten, pensioenen en andere financiële diensten.

Ik adviseer en bemiddel, dit betekent dat ik samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft en dat ik u kan adviseren over de financiële producten die naar mijn oordeel aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Vervolgens kan ik ook voor u bemiddelen bij een financiële aanbieder. Dit houdt in dat ik u begeleid bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Ik neem contact op met aanbieders van financiële producten en vraag een offerte op. U kunt dan via mijn bemiddeling dit financiële product kopen.

Ik bemiddel en adviseer zowel in eenvoudige als meer ingewikkelde producten (complexe producten).

Eenvoudige producten zijn bijvoorbeeld de inboedel- en opstalverzekering. Indien u mij om advies vraagt over een complex product (zoals levensverzekeringen, hypothecaire kredieten en beleggingsrekeningen), dan ga ik eerst uw klantprofiel opstellen. Dit is wettelijk verplicht en houdt in dat ik u vragen gaan stellen over uw (toekomstige) financiële positie.

Daarnaast breng ik uw kennis, ervaring en uw doelstellingen op financieel gebied in kaart en stel uw risicobereidheid vast. Op basis van dit klantprofiel geef ik u dan een passend advies over de financiële producten die u naar mijn mening nodig heeft en die op de markt door financiële instellingen (verzekeraars of banken) worden aangeboden. Heeft u een keuze gemaakt, dan kan ik contact leggen met de desbetreffende aanbieder(s) en de financiële overeenkomst(en) tot stand brengen. Tijdens de looptijd van de financiële overeenkomst(en) houden de financiële instelling en ik u op de hoogte van wezenlijke wijzigingen in de door u afgesloten producten.

Wat verwacht ik van u

Uiteraard mag u van mijn advies en dienstverlening hoge eisen stellen, echter verwacht ik ook een paar dingen van u als klant.

1. Dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Dat u wijzigingen m.b.t. verzekerde zaken aan mij of de verzekeraar doorgeeft. Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen ondermeer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van u woning, wijziging van beroep, relevante wijzigingen van inkomen, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van u woning, verhuizing en beëindiging of wijziging in elders lopende verzekering(en).
3. Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor mij belangrijk dat te weten. Ook als uw persoonlijk situatie wijzigt of zich wijzigingen voordoen m.b.t. de verzekerde zaken, verwacht ik dat u dit aan mij doorgeeft. Dit is om er voor te zorgen dat de risico's verzekerd blijven.

Mijn bereikbaarheid

Ik ben op werkdagen van 09.30 tot 17.30 telefonisch te bereiken.

Telefoonnummer: 026-3211802

Mobiel: 06-53915815

Fax: 026-3211803

Het bezoekadres (alleen op afspraak):

Ulenkamp 8

6881 KM Velp GLD

Site: www.westerhoekhv.nl

E-mail adres: info@westerhoekhv.nl

Kwaliteit en toezicht

1. Vergunning van de AFM onder nummer 12002434;
2. Mijn kantoor is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 09108925;
3. Inschrijving bij KiFid, stichting klachteninstituut financiële dienstverlening aansluitnummer 300.000.332;
4. Ik ben in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering (BAVAM);
5. Mijn inschrijving als Erkend Hypotheekadviseur bij de SEH is: 17019.

Mijn relatie met verzekeraars en banken

Ik ben volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat ik in alle vrijheid producten van de verzekeraars en banken waar ik een agentschap of subagentschap van heb kan adviseren.

Geen van de aandelen van mijn bedrijf is in handen van een verzekeraar of bank.

Dat neemt niet weg dat ik niet met alle verzekeraars en banken zaken doe. Bij mijn adviezen ga ik uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars. De lijst met namen van verzekeraars en banken met wie ik zaken doe verstrek ik u graag op uw verzoek.

De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Mijn algemene regeling is dat de premie door de betreffende instelling wordt geïncasseerd.

Mijn beloning

Ik ontvang van (de) maatschappij(en) waar uw contract gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeer ik u hierover vooraf. Zie bijlage “**Opdracht tot dienstverlening**”.

Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met mijn kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook ik kan het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.

Heeft u een klacht?

Als u een klacht heeft over een afhandeling of mijn werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van mijn dienstverlening, verzoek ik u mij daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht neem ik snel contact met u op. Alle klachten worden door mij behandeld. Mocht ik met u niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij de onafhankelijke Stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, tel. 0900-3552248 (€ 0,10 per minuut) e-mail: consumenten@kifid.nl website: www.kifid.nl. U kunt zich desgewenst tot de burgerlijke rechter wenden.

Opdracht tot dienstverlening

Op ___ / ___ / _____ (DD / MM / JJJJ) heb ik met u een oriënterend gesprek gehad. Tijdens dat gesprek heb ik u geïnformeerd over mijn kantoor en mijn werkwijze. U heeft mijn Dienstverleningsdocument ontvangen. Vervolgens heb ik samen met u afgesproken welke diensten ik voor u ga verrichten. De gemaakte afspraken staan in dit document beschreven.

Wat ga ik voor u doen en wat zijn de kosten?

Ik zal voor u de volgende diensten verrichten waarbij de hier beschreven voorwaarden van toepassing zijn.

Product*	Aantal aanbieders	Indicatie aantal uren	Vergoedingspercentage van: premie/kapitaal/hypotheekbedrag	Vergoeding uitsluitend via cliënt
Hypotheken	15 aanbieders	Minimaal 20 Maximaal 40	Minimaal 0,5% Maximaal 1,5%	Vanaf € 750,- Tot € 4.000,-
Oudedagsvoorzieningen	8 aanbieders	Minimaal 4 Maximaal 20	Minimaal 0,15% Maximaal 7% (Afhankelijk van het product)	Vanaf € 500,- Tot € 2.500,-
Overige complexe producten	10 aanbieders	Minimaal 4 Maximaal 20	Minimaal 0,15% Maximaal 7% (Afhankelijk van het product)	Vanaf € 500,- Tot € 2.500,-

- Schadeverzekeringen (bedrijfsmatig/particulier): Op vaste provisiebasis van verzekeringsmaatschappij.

*Vanaf 2013 zijn alle complexe producten (ook hypotheken en oudedagsvoorzieningen) provisieloos.

Beloning door provisie

Bij provisie ontvang ik een beloning van de aanbieder alleen als u daadwerkelijk een product aanschaft bij de aanbieder van dat product. De provisie wordt meestal verrekend in de prijs van het product. Als u geen product aanschaft hoeft u dus niets te betalen.

De provisie verschillen zowel per aanbieder als ook per product. Een gedeelte van de totale provisie wordt bij de aanschaf van het product betaald (in 2010: 60% en vanaf 2011: 50%). Het restant van de provisie wordt uitbetaald in de periode van tien tot maximaal 30 jaar nadat u het product hebt aangeschaft.

De bovenstaande provisie zijn algemene bedragen. Als u mij inschakelt om te bemiddelen zal ik u voordat u een product aanschaft tijdig informeren over het exacte bedrag dat aan provisie wordt betaald.

Adviseren en bemiddelen

Ik stel een advies voor u op in het kader van het aangaan van een hypothecaire lening ad € _____, daarvoor voer ik een grondig onderzoek uit, waarbij ik in ga op uw financiële positie, uw wensen en doelen, uw kennis en ervaring op financieel gebied en uiteraard ook uw risicobereidheid. Aan de hand daarvan stel ik een klantprofiel op als basis voor een gedegen advies voor een passend product. Dit advies ontvangt u in schriftelijke vorm. Bovendien bespreek ik dit advies uitgebreid met u.

Voor dit advies betaalt de bank / verzekeraar : _____
mij ineens € _____ een bedrag van € _____ doorlopend in 10 / 30 jaar.

Adviseren en bemiddelen tegen uurtarief

Uurtarief €125,- (excl. BTW) voor hypothecair financieel advies. Hierbij geldt dat er geen hypotheek wordt afgesloten.

Welke afspraken gelden er nog meer?

Om mijn werk goed te doen heb ik van u vaak uitgebreide informatie nodig. Ik ga er vanuit dat alle informatie die u mij verstrekt juist en volledig en bovendien tijdig beschikbaar is. Het spreekt vanzelf dat ik alle verstrekte informatie vertrouwelijk zal behandelen. Ik kan derden inschakelen voor de uitvoering van de diensten. Voor wat betreft het bewaren van informatie ben ik gebonden aan wettelijke verplichtingen.

Mijn aansprakelijkheid is beperkt tot zover is verzekerd op grond van mijn beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Uiteraard ben ik nooit aansprakelijk als u mij onjuist, onvolledig of te laat informatie hebt verstrekt of als er sprake is van overmacht. In goed overleg is wijziging van de opdracht mogelijk. Voor alle duidelijkheid leg ik de wijzigingen altijd schriftelijk vast.

Indien de overeenkomst tijdens de eerste 5 jaar nader tot stand komen moet ik het evenredig deel van dit bedrag terug betalen aan de verzekeraar/geldverstrekker. Terugbetaling van dit bedrag is niet verplicht in geval van overlijden cliënt.

Gelieve te ondertekenen en doorhalen wat niet van toepassing is.

Ondertekening voor akkoord: bemiddeling / advisering voor beloning tegen uurtarief / vast tarief / provisie voor het complexe product: _____

Datum: _____

Plaats: _____

Naam: _____

Handtekening: _____

Naam partner: _____

Handtekening partner: _____