

# Dienstverleningsdocument Friesland Direkt

## *Inleiding*

U overweegt een beroep te doen op de dienstverlening van ons kantoor. In dit document leggen wij u graag uit hoe wij werken en hoe wij beloofd worden.

## *Kerngegevens*

De kerngegevens van ons kantoor treft u aan in onze dienstenwijzer. In de dienstenwijzer treft u informatie aan over onder meer de adres gegevens, onze klachtenregeling en het registratienummer waaronder wij staan ingeschreven bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

## *Onze gebruikelijke dienstverlening*

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen zijn wij onze klanten op het gebied van financiële producten van dienst conform volgend stappenplan:

### **Inventariseren / Informeren**

<b><i>Oriëntatie</i></b>	<i>Kennismaking tussen u en Friesland Direkt</i>
<b><i>Inventariseren</i></b>	<i>Verzamelen relevante informatie klant</i>
<b><i>Controleren</i></b>	<i>Controle juistheid en volledigheid (controlevragen)</i>
<b><i>Prioriteren</i></b>	<i>Prioritering behoeftes (informatie over productsoorten)</i>
<b><i>Confronteren</i></b>	<i>Toetsing bewustwording van klant</i>
<b><i>Transformeren</i></b>	<i>Vertaling uitgangspunten en wensen naar cijfers</i>

### **Registreren / Adviseren**

<b><i>Presenteren</i></b>	<i>Heldere presentatie van de mogelijkheden</i>
<b><i>Verifiëren</i></b>	<i>Verificatie aansluiting oplossing op klantprofiel</i>
<b><i>Analyseren</i></b>	<i>Controle op juistheid van berekeningen en aannames</i>
<b><i>Formuleren</i></b>	<i>Formulering en motivering advies richting klant</i>
<b><i>Registreren</i></b>	<i>Vastlegging informatie klantprofiel en verkochte product</i>

### **Offreren**

<b><i>Motiveren</i></b>	<i>Verstrekking offerte, risicoanalyse en cijfermatig overzicht</i>
<b><i>Evaluëren</i></b>	<i>Tijd bieden aan klant om afgewogen oordeel te vormen</i>

## ***Hoe worden wij beloond?***

De beloning van onze dienstverlening aan u kan bestaan uit provisie, die door de bank of verzekeringsmaatschappij rechtstreeks aan ons wordt betaald, of uit een vast bedrag dat wij rechtstreeks bij u in rekening brengen en welke in het geval van een hypotheek meegefinancierd kan worden. Ook combinaties van deze beloningsvormen zijn binnen ons kantoor mogelijk.

## ***Nazorg***

Omdat onderhoud essentieel is, voor o.a. uw hypotheek, pensioen, levens, uitvaart, arbeidsongeschiktheids-verzekering bieden wij u een Service Abonnement Complexe producten aan. Wilt u geen Service Abonnement Complexe producten, dan kan dat ook, wij leggen dat dan schriftelijk met u vast.

Dat betekent dat wij ook geen verantwoordelijkheid meer kunnen dragen voor het goed verzekerd blijven en/of de hypotheek nog steeds aansluit bij uw persoonlijke levenssituatie of veranderde omstandigheden. U vrijwaart ons daarmee dan ook van alle consequenties die mogelijk kunnen ontstaan uit het niet goed aangepast, geregeld en afgestemd zijn van de polis en/of hypotheek.

Wijzigingen van wetgevingen en fiscaliteit zijn jaarlijks aan de orde van de dag, hetgeen een goede begeleiding in uw polissen en of hypotheek noodzakelijk maken. Een Service Abonnement Complexe producten zien wij als noodzaak.

## ***U ziet exact wat onze kosten zijn***

Of wij nu door de financiële instelling beloond worden of door u rechtstreeks, in beide gevallen ziet u exact wat onze beloning is voordat u definitief besluit een financieel product via onze bemiddeling aan te schaffen. Dit inzicht kunnen wij echter pas geven wanneer wij exact weten welk product u uiteindelijk gaat aanschaffen.

Op dit moment kunnen wij u wel globaal aangeven wat gemiddeld genomen de kosten van onze dienstverlening zijn. In onderstaande beloningstabel laten wij als voorbeeld een aantal diensten zien.

## ***Voortijdige beëindiging opdracht***

Mocht u, voordat bemiddeling door Friesland Direkt heeft geleid tot afsluiting van een hypotheek of ander complex financieel product, besluiten geen gebruik (meer) te maken van de advies- en/of bemiddelingsactiviteiten van Friesland Direkt raakt u een honorarium verschuldigd zoals vermeld in onderstaand overzicht.

In tabel 1 ziet u hoeveel tijd wij gemiddeld nodig hebben voor verschillende werkzaamheden en wat de kosten bedragen.

**TABEL 1 - Overzicht vaste tarieven**

<b>Product</b>	<b>Gemiddeld aantal uren</b>	<b>Verrichtingen tarief / vast bedrag</b>	<b>BTW*</b>
<b>Hypotheek bij aankoop en oversluiten:</b>			
Hypotheek basisfee	20	€ 2.500,-	geen BTW
Fee complexe hypotheek	4	€ 500,-	geen BTW
Fee zelfstandig ondernemer	8	€ 1.000,-	geen BTW
Fee bijzondere verrichtingen/financiering buiten gedragcode	8	€ 1.000,-	geen BTW
<b>Hypotheek overig:</b>			
2e hypotheek / verhoging als u al klant bij ons bent	8	€ 1.000,-	geen BTW
2e hypotheek / verhoging als u een nieuwe klant bent	20	€ 2.500,-	geen BTW
Overbruggingskrediet i.c.m. hypotheekaanvraag	4	€ 500,-	geen BTW
Los overbruggingskrediet	8	€ 1.000,-	geen BTW
Onderhandse verhoging	12	€ 1.500,-	geen BTW
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	12	€ 1.500,-	geen BTW
Analyse verbouwen of verhuizen	4	€ 500,-	BTW
Analyse oversluiten of niet	4	€ 500,-	BTW

<b>Verzekeringen:</b>			
Overlijdensrisicoverzekering i.c.m. hypotheekaanvraag	4	€ 500,-	geen BTW
Arbeidsongeschiktheidsverzekering i.c.m. hypotheekaanvraag	4	€ 500,-	geen BTW
Werkloosheidsverzekering i.c.m. hypotheekaanvraag	4	€ 500,-	geen BTW

*\*In beginsel hoeft u geen BTW te betalen. Indien u echter geen product afsluit, maar er is wel geadviseerd, moet Friesland Direkt wettelijk BTW in rekening brengen.*

In tabel 2 ziet u een overzicht van de provisies die wij voor de verschillende producten kunnen ontvangen.

**TABEL 2 – Overzicht provisies**

<b>Hypotheeken:</b>	<b>Bandbreedte provisiepercentage</b>
Aflossingsvrije hypotheek	1 t/m 1,55%
Annuïteitenhypotheek	1 t/m 1,55%
Lineaire hypotheek	1 t/m 1,55%
Krediethypotheek	1 t/m 1,55%
Spaarhypotheek	1 t/m 1,95%
Hybride hypotheek	1 t/m 1,95%
Bankspaarhypotheek	1 t/m 1,95%
Beleggingshypotheek	1 t/m 1,95%
Levenhypotheek	1 t/m 1,55%
<b>Verzekeringen:</b>	<b>Provisie op basis van premie of koopsom</b>
Levensverzekering	0,5% t/m 7% van de premie maal duur verzekering
Overlijdensrisicoverzekering	0% t/m 200% van de jaarpremie ineens, en of 0 t/m 15% van de jaarpremie
Woonlastenverzekering	Jaarlijks 0 t/m 20% van de premie
<b>Beleggingsrekening:</b>	
beleggingsrekening	Tot 2% over de inleg + tot 0,25% per jaar doorlooppromissie over het belegd vermogen

## Rekenvoorbeelden

In onderstaande tabel geven wij een aantal voorbeelden van onze verdiensten indien de beloning middels provisie plaatsvindt.

Hypotheekvorm	Bij een hypotheek van € 150.000,-	Bij een hypotheek van € 300.000,-	Bij een hypotheek van € 600.000,-
Aflossingsvrije hypotheek	€ 1.500,- à € 2.325,-	€ 3.000,- à € 4.650,-	€ 6.000,- à € 9.300,-
Krediethypotheek	€ 1.500,- à € 2.325,-	€ 3.000,- à € 4.650,-	€ 6.000,- à € 9.300,-
Spaarhypotheek	€ 1.500,- à € 2.925,-	€ 3.000,- à € 5.850,-	€ 6.000,- à € 11.700,-
Hybride hypotheek	€ 1.500,- à € 2.925,-	€ 3.000,- à € 5.850,-	€ 6.000,- à € 11.700,-
Bankspaarhypotheek	€ 1.500,- à € 2.925,-	€ 3.000,- à € 5.850,-	€ 6.000,- à € 11.700,-
Beleggingshypotheek	€ 1.500,- à € 2.925,-	€ 3.000,- à € 5.850,-	€ 6.000,- à € 11.700,-
Levenhypotheek	€ 1.500,- à € 2.325,-	€ 3.000,- à € 4.650,-	€ 6.000,- à € 9.300,-

In tabel 3 ziet u een overzicht van de kosten die wij genoodzaakt zijn in rekening te brengen bij voortijdige beëindiging van de opdracht. Deze kosten zijn afhankelijk van de status van de aanvraag.

**TABEL 3 – Overzicht annuleringskosten**

<b><i>Bij hypotheek voor aankoop woning</i></b>		<b>BTW*</b>
Na het inventarisatiegesprek en indicatieve berekening	€ 0,-	
Na de uitwerking en aanvragen van de hypotheek	€ 1.500,-	BTW
Na de getekende offerte en controle van eerste stukken	€ 2.500,-	BTW
Na finaal akkoord van de geldverstrekker	€ 3.000,-	BTW
<b><i>Bij oversluiting van de hypotheek</i></b>		
Na het inventarisatiegesprek en indicatieve berekening	€ 0,-	
Na de uitwerking en aanvragen van de hypotheek	€ 1.500,-	BTW
Na de getekende offerte en controle van eerste stukken	€ 2.500,-	BTW
Na finaal akkoord van de geldverstrekker	€ 3.000,-	BTW
<b><i>Bij een tweede hypotheek</i></b>		
Na het inventarisatiegesprek en indicatieve berekening	€ 0,-	
Na de getekende offerte en controle van eerste stukken	€ 1.500,-	BTW
Na finaal akkoord van de geldverstrekker	€ 2.000,-	BTW
<b><i>Bij een onderhandse verhoging</i></b>		
Na het inventarisatiegesprek en indicatieve berekening	€ 0,-	
Na de getekende offerte en controle van eerste stukken	€ 1.000,-	BTW
Na finaal akkoord van de geldverstrekker	€ 1.500,-	BTW
<b><i>Bij ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid</i></b>		
Na het inventarisatiegesprek en indicatieve berekening	€ 0,-	
Na de getekende offerte en controle van eerste stukken	€ 1.000,-	BTW
Na finaal akkoord van de geldverstrekker	€ 1.500,-	BTW

<b><i>Bij overige complexe financiële producten</i></b>		
Na het inventarisatiegesprek	€ 0,-	
Na het aanvragen van de offerte	€ 1.500,-	BTW

*\*In beginsel hoeft u geen BTW te betalen. Indien u echter geen product afsluit, maar er is wel geadviseerd, moet Friesland Direkt wettelijk BTW in rekening brengen.*