

DIENSTENWIJZER / DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

Deze “Dienstenwijzer” wordt u aangeboden door René van der Velden Assurantiën & Makelaardij B.V., Graafsebaan 78a, 5242 JN te Rosmalen.

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

Wie zijn wij?

René van der Velden Assurantiën & Makelaardij B.V. biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van hypotheek, verzekeringen, pensioenen, sparen, financiële planning en consumptief krediet. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Ons kantoor werkt met vooraf geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering aan u op een objectieve analyse van een grote keus aan producten en aanbieders in de markt. Daardoor zijn wij in staat u het product te adviseren dat het best past bij uw wensen en mogelijkheden.

Onze diensten

Binnen ons kantoor bieden wij de volgende advies- en bemiddelingsdiensten: *bemiddeling uitsluitend in combinatie met advisering.*

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van *hypotheek, levensverzekeringen, schadeverzekeringen, sparen, financiële planning, consumptief krediet.*

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

U bent bij ons vrij in de (eind)keuze van aanbieder(s) en product(en). Wij zullen u met onze professionele kennis en ervaring ondersteunen in het maken van deze selectie.

Dat houdt onder meer in:

1. Inventariseren van uw wensen, behoeften en uw risicobereidheid: het vastleggen van uw klantprofiel.
2. Informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten;
3. Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders;
4. De consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken;
5. Toelichten en motiveren van het verstrekte advies;
6. Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies.

Aansluitend daarop helpen wij u met het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien nodig en wenselijk, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

Om u inzicht te geven in het aantal uren dat wij besteden aan de diverse productvormen waarover wij u kunnen adviseren volgt hieronder een indicatie van het *gemiddelde* aantal uren bij deze diverse producten.

| Producten: | Gemiddeld aantal uur |
|---|----------------------|
| - aflossingsvrij, annuïteiten en lineaire hypotheek | 25 a 35 uur |
| - spaarhypotheek | 25 a 35 uur |
| - beleggingshypotheek | 25 a 35 uur |
| - bankspaarhypotheek | 25 a 35 uur |
| - levensverzekering | 05 a 10 uur |
| - lijfrenteverzekering | 05 a 10 uur |
| - fiscaal gefaciliteerd spaarproduct | 05 a 10 uur |

Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.), om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen open van *9.00 uur tot 13.00 uur en van 13.30 tot 17.30* uur.

| | |
|-----------------------|--|
| Bezoekadres | : Graafsebaan 78 a |
| Postadres | : Postbus 302 |
| Postcode | : 5242 JN, 5240 AH |
| Plaats | : Rosmalen |
| Telefoon | : 073-5210000 |
| Fax | : 073-5210505 |
| Email | : info@reneveldvelden.nl |
| Internetadres | : www.reneveldvelden.nl |
| Kamer van Koophandel | : 16067055 |
| AFM-registratienummer | : 12013293 |

Betalingen

Hypotheken en kredieten

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. Soms kunt u zelf uw wijze van betaling kiezen bij het sluiten van de hypotheek of het krediet, dit is echter niet gebruikelijk. Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten resp. te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

Verzekeringen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) kunt u rechtstreeks via acceptgiro of automatische incasso aan de verzekeringsmaatschappij voldoen. Per polis zullen wij daarover met u afspraken maken. Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan ontvangt u van de verzekeringsmaatschappij tijdig bericht.

Hoe worden wij beloond?

In beloning voor onze dienstverlening heeft u een keuzemogelijkheid.

Deze keuzemogelijkheden zijn:

Beloning voor onze diensten op basis van een vaste vergoeding

Beloning voor onze dienstverlening uit provisie

In de onderstaande modellen zetten wij uiteen wat de verschillen voor u zijn:

Tarievenoverzicht Complexe producten en Hypotheken bij beloning op basis van Vaste Vergoeding:

| Vergoeding per uur | Uurtarief | |
|---|----------------------|-------------------|
| Hypotheekadviseur | € 150,= | |
| <i>Dienstverlening Complexe producten (o.a. arbeidsongeschiktheid)</i> | | |
| Vergoeding per uur | Uurtarief | |
| Adviestraject complex product | € 150,= | |
| Dienstverlening Hypotheken | Urenindicatie | Vergoeding |
| 1e hypotheek, advisering en bemiddeling* | 25-35 uur | € 3.500,= |
| 2e hypotheek, advisering en bemiddeling* | 10-20 uur | € 1.750,= |
| Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid | 10 uur | € 1.200,= |
| Woonlastenverzekering | 5 uur | € 600,= |
| Hypotheek onderhoudsgesprek ** | 1 uur | € 150,= |

* zelfstandig ondernemers betalen een toeslag van 30% bovenop dit standaard tarief

** indien er werkzaamheden voortvloeien uit dit onderhoudsgesprek zullen deze in rekening worden gebracht tegen een tarief van € 150,= per uur.

Indien er na ondertekening van een opdrachtbevestiging alsnog wordt verzocht tot stopzetting van het traject wat is ingegaan zullen wij een bedrag van €750,= in rekening brengen.

Indien er via ons kantoor een hypotheek wordt afgesloten brengen wij geen kosten in rekening voor aankoopbegeleiding.

Beloning uit provisie

| Productcategorie | Provisie voor onze dienstverlening in % |
|--|--|
| Beleggingsverzekering | 2,0% - 4,0% |
| Levensverzekering | 2,0% - 4,0% |
| Overlijdensrisicoverzekering (Premie x Duur) | 150% - 170% |
| Woonlastenverzekering (Premie x Duur) | 20% - 40% |
| Arbidsongeschiktheidsverzekering | 17.5% van de jaarpremie |

Wij zijn aangesloten bij een serviceprovider. Deze serviceprovider ontvangt eveneens provisie inkomsten uit bemiddeling.

Bij de offerte ontvangt u van ons een gespecificeerd overzicht van de in rekening gebrachte kosten en onze verdiensten.

Registraties & Lidmaatschappen

Kamer van Koophandel (KVK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij ingeschreven onder nummer **16067055**.

Autoriteit Financiële Markten

De Autoriteit Financiële Markten houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financieel dienstverleners. Wij beschikken over de verplichte vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De vergunning is bij de AFM geregistreerd onder nummer **12013293**. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900 – 540 05 40 (5ct/min.).

Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

Wij zijn als Erkend Hypotheekadviseur ingeschreven bij De Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH). Lid worden is pas mogelijk als aan de kwaliteitseisen van de SEH is voldaan. Daarnaast moet een adviseur zich regelmatig bijscholen op het gebied van vakkennis, adviesvaardigheid en integriteit. Kijk op www.seh.nl voor meer informatie.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) is het onafhankelijke loket voor het beslechten van geschillen tussen consumenten en financiële dienstverleners. Wij zijn aangesloten bij het Kifid en ingeschreven onder nummer : **300.009095**. Kijk op www.kifid.nl voor meer informatie.

Wettelijke verplichtingen

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

Beëindiging van de relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

Persoonsgegevens

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. De verwerking van persoonsgegevens is in overeenstemming met de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen , die is opgesteld door de Nederlandse Vereniging van Banken en het Verbond van Verzekeraars. Deze gedragscode is een uitwerking van de wettelijke bescherming van de omgang met persoonsgegevens van u als klant.

Klachtenregeling

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website www.kifid.nl.

Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
Telefoon : 070 – 333 8 999
E-mail : info@kifid.nl
Internet : www.kifid.nl

Wij streven er voortdurend naar onze klanten op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop. Wij vertrouwen erop u met deze dienstenwijzer een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. We hopen samen met u de (klant)relatie aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal verlopen.