

# Dienstverleningsdocument



Hypotheek Centrum Stadskanaal

Juni 2010

 **Hypotheek Centrum  
Stadskanaal**



## **Inleiding**

Hierbij ontvangt u het dienstverleningsdocument (en tevens dienstenwijzer) van Hypotheek Centrum Stadskanaal, Poststraat 35, 9501 ER te Stadskanaal.

Dit document heeft als doel inzicht te geven wat wij voor u kunnen doen en wat u van ons mag verwachten. U kunt verder vinden hoe wij worden beloond en wat de hoogte is van onze beloning. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

Hypotheek Centrum Stadskanaal biedt u deskundige advies- en bemiddelingsdiensten op het gebied van:

- Hypotheken
- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Zorgverzekeringen
- Pensioenen
- Sparen
- Beleggen
- Financiële Planning
- Consumptief krediet
- Uitvaartverzekeringen
- Woonlastenverzekeringen ten behoeve van arbeidsongeschiktheid en werkloosheid

Wij treden ook op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

## Wie zijn wij?

### Geschiedenis van ons kantoor

Sinds 1990 is Hypotheek Centrum Stadskanaal actief in Stadskanaal en omstreken op het gebied van hypotheek, levensverzekeringen, pensioenen, schadeverzekeringen, financiële planning, consumptief krediet, zorgverzekeringen en allerlei aanverwante producten.

### Deskundigheid & Kwaliteit

Wij zijn aangesloten bij de KIFID. Dit is een instantie waar u de klachten kwijt kunt. Als u dit document verder door leest vindt u hier nog meer informatie over.

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (WFT) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer: 12018234, voor het uitoefenen van onze bedrijfsactiviteiten. De AFM houdt toezicht op deskundigheid, integriteit, betrouwbaarheid en zorgplicht naar onze klanten. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl)

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

### Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten.

### Contactgegevens:

Naam Kantoor :	Hypotheek Centrum Stadskanaal
Kantooradres :	Poststraat 35
Postcode en plaats :	9501 ER Stadskanaal
Postadres :	Poststraat 35 9501 ER Stadskanaal
Telefoonnummer :	0599- 650 880
Faxnummer :	0599- 650 031
Website :	<a href="http://www.hypotheekcentrumstadskanaal.nl">www.hypotheekcentrumstadskanaal.nl</a>
E-mailadres	<a href="mailto:info@hypotheekcentrumstadskanaal.nl">info@hypotheekcentrumstadskanaal.nl</a>
Inschrijvingsnummer AFM	12018234
Inschrijvingsnummer handelsregister KvK	2330229
Kifid-nummer	300013267
Openingstijden	Maandag t/m Vrijdag: 9.00 uur – 12.30 uur en 13.00 – 17.00 uur

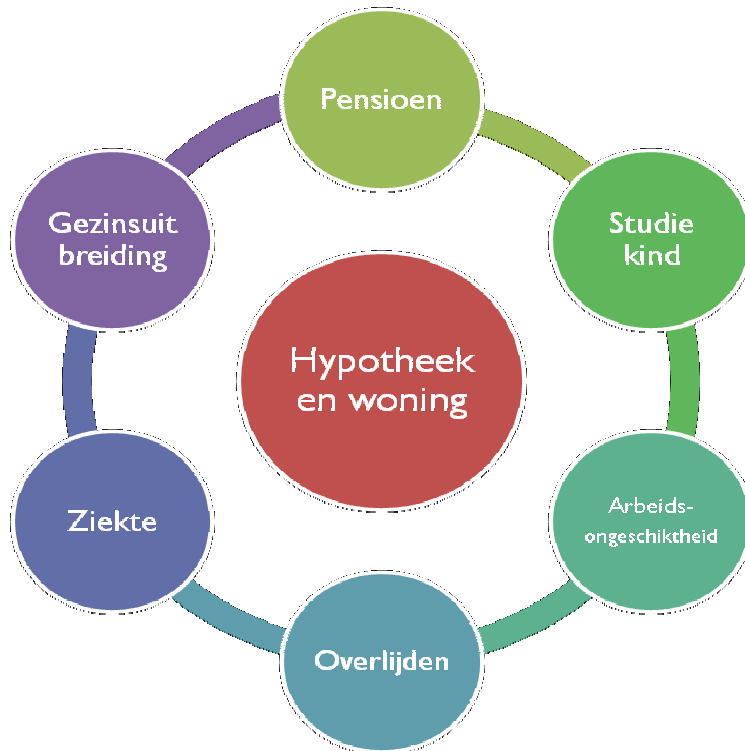
## Wat is financieel advies?

Als jongen van 16 droomde u wel eens over een auto die uw oom al reed. Je kijkt naar je opleiding, toekomst. Voordat u het weet komt u op kruispunten in uw leven. Wat ga ik doen? Waar ga ik wonen en wat is verantwoord?

Financieel advies is nodig op die belangrijke momenten in uw leven. Tijden dat beslissingen ingrijpende gevolgen kunnen hebben. Één van die momenten is bijvoorbeeld het kopen van een huis. U wilt weten wat u kunt lenen. Maar dat is maar één kant van de medaille. Aan de andere kant moet het ook allemaal verantwoord zijn.

Het financiële advies heeft als doel u te helpen de beste financiële beslissingen te maken.

Hieronder staat een aantal van levensfasen vermeld die relevant zijn in het financieel advies.



## Onze dienstverlening

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.

Onze dienstverlening splitsen wij op in vier onderdelen.

1. Oriënteren
2. Adviseren
3. Bemiddelen
4. Onderhoud

Deze bovenstaande diensten sluiten bij elkaar aan, maar staan in principe los van elkaar. U maakt de beslissing van welke dienst(en) u gebruik maakt.

### **Oriënteren**

Als u een nieuwe afspraak bij ons maakt, dan starten we met een oriëntatiegesprek. Het is bedoeld om vrijblijvend met u te kijken waarvoor u ons heeft benaderd en wat wij voor u kunnen betekenen. U krijgt tijdens het eerste uur van ons algemene informatie, waaronder in ieder geval dit dienstverleningsdocument. Na afloop kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze diensten.

### **Adviseren**

Na de oriëntatie gaan wij een grondig onderzoek uitvoeren waarbij wij ingaan op uw financiële positie, uw wensen en doelen, uw kennis en ervaring op financieel gebied en uiteraard ook op de mate waarin u bereid bent risico's te nemen. Aan de hand daarvan stellen wij een klantprofiel op, als basis voor een gedegen en passend advies.

Wij zullen u informatie verstrekken over de in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten van diverse aanbieders. Wij rekenen de verschillende scenario's voor u door. Ons advies vatten wij schriftelijk samen in een adviessamenvatting. Bovendien willen wij ons advies graag uitgebreid met u bespreken en toelichten, zodat u altijd inzicht heeft in de consequenties van de financiële beslissing die u gaat nemen.

### **Bemiddelen**

Alvorens wij bemiddelen, moet er een gedegen en passend advies zijn uitgebracht. Het is immers belangrijk dat u een financieel product aanschaft dat bij uw situatie past.

Wij helpen u bij het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Daarnaast onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten. De werkzaamheden die wij voor u doen leggen wij vooraf vast in een opdracht tot dienstverlening.

### **Update**

Nadat u uw financieel product heeft kunnen wij u nog steeds van dienst zijn. Dat kan bijvoorbeeld gaan over aanpassing van het product vanwege gewijzigde omstandigheden.

## Urenverantwoording

Om u een idee te geven van het gemiddeld aantal uren dat wij aan bovengenoemde werkzaamheden besteden, volgt hieronder een indicatie. De aan u te besteden tijd kan dus meer en minder zijn dan deze indicatie.

Producten	Aantal uren i.c.m. hypotheek	Aantal uren zonder hyp.
Hypotheek + alle aflosvormen Advies + Bemiddelen	25 uur	
Levensverzekeringen (met afkoop oude verzekering) Advies +	5 (10) uur	10 (15) uur
Lijfrenteverzekering e/o Pensioen Adviestraject		20 uur
Woonlastenverzekeringen in het geval van arbeidsongeschiktheid en werkloosheid	3 uur	5 uur
Overlijdensrisicoverzekering	3 uur	5 uur
Uitvaartverzekeringen	4 uur	6 uur

Bovenstaande uren zijn een indicatie voor de werkzaamheden op het moment van afsluiten. Voor onderhoud van uw hypotheek of financieel plan komt daar gemiddeld 2 uur per jaar bij.

## Wat mogen wij van u verwachten?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen, tegelijkertijd verwachten wij van u ook de volgende medewerking:

U verstrekt ons tijdig alle juiste en relevante informatie die in het kader van de door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn.

Dit is uw eigen belang, mocht in tijden van schade blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het bijvoorbeeld zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade niet of niet helemaal te vergoeden

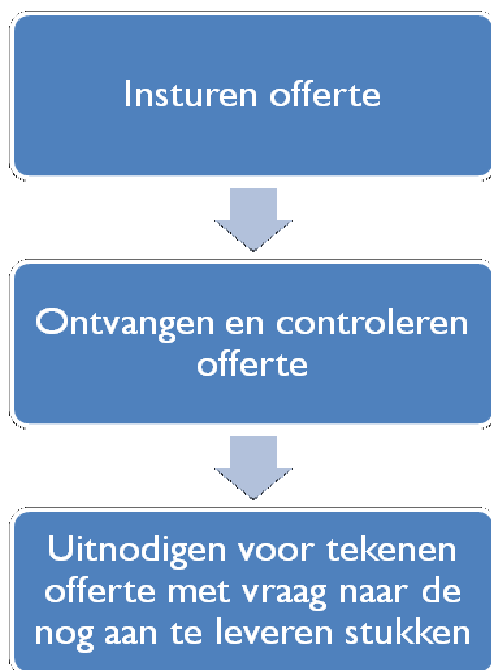
Wij vragen u ook de gegevens van de stukken die u van ons ontvangt te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Ook na het adviseren en bemiddelen stellen wij het op prijs dat u ons op de hoogte houdt van mogelijke veranderingen. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie. U kunt hierbij denken aan: geboorte, huwelijk, overlijden, verhuizen etc. Ook wijzigingen in inkomens- en arbeidssituatie en dergelijke zijn voor ons van belang om te weten. Wellicht dat we oplossingen hebben!

## Hypotheekafwikkeling

Als u niet thuis bent in de financiële dienstverlening kunnen wij best begrijpen dat het lastig is om te weten hoe nu alles in elkaar zit.

Als voorbeeld geven wij u graag inzicht in de afwikkeling van het hypotheekproces nadat we een oriënterend gesprek gehad hebben dat geresulteerd heeft in een advies- en bemiddelingsopdracht.



Wanneer we de offerte ontvangen hebben gaan we zoals hierboven ook staat, met elkaar in gesprek. Eigenlijk is dat gesprek de afronding van het advies. De bemiddeling is nog niet ten einde, want er kunnen vragen gesteld worden door de maatschappij. Soms duurt het wel twee maanden, met iedere keer intensieve instuuracties, voordat de hypotheek akkoord wordt bevonden. Dit traject verklaart ook het hoge aantal uren dat wij gemiddeld op een hypotheek nodig hebben.

## Onafhankelijk intermediair, waarom?

Een belangrijk voordeel van een onafhankelijke tussenpersoon is het brede aanbod aan geldverstrekkers en verzekeraars. Het scheelt u veel vergelijk. Dat doen wij voor u!

### Hoe worden wij beloond?

Wij kennen twee wijzen van belonen:

1. Provisie
2. Declaratiebasis

#### Provisie

De traditionele wijze van belonen is de provisie die door de maatschappij aan de tussenpersoon wordt uitgekeerd bij het afsluiten van een product. Deze provisie die bij het afsluiten van het product wordt verrekend noemen we afsluitprovisie.

Afsluitprovisie werd altijd in één keer uitbetaald. Doordat de overheid wil stimuleren dat de adviseur niet provisiegedreven gaat werken is dit aangepast. De provisie die ineens ontvangen wordt op een complex product is maximaal 60% van de afsluitprovisie. De overige provisie wordt in minimaal 5 jaar uitbetaald.

Naast afsluitprovisie is er sprake van doorlooppromissie voor onderhoud van schade of levensverzekeringen.

De provisiebedragen die ons kantoor ontvangt zullen u kenbaar worden gemaakt bij het afsluiten van de hypotheek en/of verzekering.

De provisiekosten zijn in de producten verwerkt. Alleen afsluitkosten kunnen bij de notaris worden verrekend. Als u geen provisie wilt betalen maar een vast bedrag voor een hypotheek of levensverzekering, dan kan dat. Wij verwijzen u graag naar het kopje 'declaratiebasis'.

De provisie:

Aflossingsvrije hypotheek: tussen 0,75% en 1,30%, v/d hoogte aflossingsvrij inclusief doorlooppromissie.

Spaarhypotheek: tussen 0,75% en 3,35% v/d hoogte spaarhypotheek inclusief doorlooppromissie

Beleggingshypotheek: tussen 1,00% en 3,75% v/d hoogte beleggingshypotheek inclusief doorlooppromissie

Hybridehypotheek: tussen 1,00% en 3,50% v/d hoogte hybridehypotheek inclusief doorlooppromissie.

Voor alle bovenstaande vormen kunnen in sommige gevallen de kosten van onze serviceprovider € 445,- per dossier afgaan i.v.m. verwerking van de dossiers.

Levensverzekeringen kennen een afsluitprovisie van 3% over premie x duur verzekering. Verder is er sprake van een doorlooppromissie die bij elke verzekeraar sterk varieert.

Veel geldverstrekkers keren de doorlooppromissie over 30 jaar uit, daarbij is er een terugverdientijd ingebouwd van 5 jaar bij de meeste geldverstrekkers. Als de hypotheek binnen 5 jaar geroyeerd wordt, dienen wij provisie terug te boeken.

Tweede hypotheek en onderhandse opnames kunnen worden verstrekt middels het provisiemodel, maar onze totale kosten voor het afsluiten zijn minimaal € 750,-, zonder advies en met advies minimaal € 1.750,-

## Declaratiebasis

Voor het financiële advies en de verder afhandeling van uw hypotheek- of financieringsaanvraag, hanteren wij vaste tarieven. Eventuele afsluit – en/of doorlopende provisie die wij van de maatschappij ontvangen komt aan u ten goede retour. Wij zullen proberen zogenaamde netto-producten te sluiten, daar zijn alle provisiekosten al uit de producten gehaald. Dit zal in bepaalde gevallen zelfs tot gevolg kunnen hebben dat u lagere rentetarieven krijgt of helemaal geen afsluitkosten betaalt.

Voor zover de dienst niet genoemd wordt in onderstaand overzicht geldt dat wij u op basis van ons uurtarief een passende aanbieding zullen doen.

Dienst	Aard van de dienst	Prijs
Kennismakingsgesprek/ Oriëntatie		Gratis
1 hypotheek – uitgaande van aflossingsvrij	AB	€ 2.000,-
Aanvullende advies (bijv. starterslening) e	AB	€ 500,- tot - € 1.000,-
2e hypotheek – zonder advies	B	€ 750,-
2e hypotheek – met advies – best.relaties	AB	€ 1.500,-
2 hypotheek – met advies – nieuwe relaties	AB	€ 1.750,-
Second Opinion	A	€ 500,-
Arbeidsongeschiktheid/Werkloosheidsverzekeringen i.c.m. hypotheek (particulier)	AB	€ 250,-
Arbeidsongeschiktheid/Werkloosheidsverzekeringen zonder hypotheek (particulier)	AB	€ 350,-
Overlijdensrisicoverzekering met hypotheek	AB	€ 250,-
Overlijdensrisicoverzekering zonder hypotheek	AB	€ 350,-
Levensverzekering i.c.m. hypotheek	AB	€ 500,- tot € 1.000,-
Levensverzekering zonder hypotheek	AB	
Pensioenadvies	AB	€ 3500,-
Uitvaartverzekeringen	AB	€ 400-

Mocht na de inventarisatie een product gesloten worden op basis van provisie, dan worden de bedragen verrekend met de provisie. Stel dat de uitkomst dan onder de respectievelijk € 750,- of € 500,- uit zal komen, dan zijn wij alsnog genoodzaakt een factuur te sturen om onze kosten te dekken.

## Onderhoud

Indien u kiest voor beloning op basis van een vast bedrag kunt u tot een jaar na bemiddeling kosteloos gebruik maken van onze diensten met betrekking tot het eerder uitgebrachte advies. Na dat jaar zal er sprake zijn van een aanvullend advies. Om ook na het afsluiten verzekerd te zijn van ondersteuning zal bij een onderhoudsgesprek een bedrag aan kosten worden gevraagd. Wij werken niet met een serviceabonnement, omdat de verplichtingen die dit wederzijds schept voor u te hoge kosten met zich meebrengt en wij relatief veel onnodig werk in uw dossier moeten stoppen om ons aan de urenafpraak te kunnen houden.

Het onderhoudsgesprek kan een initiatief zijn uwerzijds bij bijvoorbeeld vragen of wijzigingen. Wij kunnen ook bellen voor een afspraak als er belangrijke wijzigingen zijn waarbij wij het belangrijk vinden u daarvan in kennis te stellen.

Als u kiest voor beloning op basis van provisie kunnen wij u 10 jaar lang dienstverlening verschaffen over zaken met betrekking tot het door ons bemiddelde product.

Eventuele handelingen in verband met veranderingen in de huidige situatie, zoals poliswijzigingen, ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid etc. worden bij u in rekening gebracht op basis van een van te voren afgesproken bedrag.

**BTW**

Mogelijk is onze nota belast met BTW. Wanneer de intentie van het advies gericht is op het tot stand komen van een hypotheek, levensverzekering of schadeverzekering, mogen wij een nota zonder BTW aan u versturen. Wanneer dit niet zo is (bijvoorbeeld bij een second opinion of een financieel plan), zijn wij verplicht om BTW in rekening te brengen.

**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.

Wij hebben een uitzondering in deze regel. Als een hypotheek of verzekering nog geen 5 jaar actief is dan kunnen wij u terugboekkosten in rekening brengen ten hoogste van onze terugboekprovisie en de administratieve afwikkeling van deze opzegging. U krijgt in dat geval inzicht in de door ons terug te betalen kosten en urenverantwoording voor deze afwikkeling.

## **Algemene info**

Otten & Flim Financiële Diensten is aangesloten bij:

### **Kamer van Koophandel (KVK)**

In het Handelsregister van de Kamer van Koophandel te Utrecht staan wij ingeschreven onder de naam Hypotheek Centrum Stadskanaal geregistreerd onder nummer 02330229.

### **Autoriteiten Financiële Markten (AFM)**

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12018234, voor het uitoefenen van ons bedrijf. Wij zijn voorts ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime MiFID voor het adviseren over beleggingsfondsen en/of het doorgeven van orders over beleggingsfondsen aan de aanbieder.

### **Privacy**

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

### **Klachten Instituut Financiële Diensten (KiFiD)**

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). Ons aansluitnummer is 300013267. Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid  
Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG

### **Beroepsaansprakelijkheid**

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.