

Dienstenwijzer

Fidé Hypotheken & Verzekeringen



Geachte klant,

Wij zijn Fidé Hypotheken & Verzekeringen, uw adviseur in Hypotheken en Verzekeringen. Graag willen wij u met dit document inzicht geven in onze organisatie en werkwijze.

Vestigingsadres

Fidé hypotheken & verzekeringen
Markt 21
5991 AT Baarlo

077-8514716
info@fide.nu
www.fide.nu

Lidmaatschappen en registraties

Autoriteit Financiële Markten nummer: 120.398.19
Kamer van koophandel nummer: 512.123.07

Stichting erkenningsregeling Hypotheekadviseurs

Ons kantoor voldoet voor advisering in hypotheken aan de door de Stichting Erkenningsregeling Hypotheek en Financieel adviseurs vastgestelde eisen met betrekking tot kennis, ervaring en integriteit.

Wie zijn wij?

Fidé Hypotheken en Verzekeringen biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van hypotheken, verzekeringen, beleggen, consumptieve kredieten, leven en andere financiële diensten. Als onafhankelijk assurantiëkantoor kunnen wij praktisch alle maatschappijen aanbieden. Die onafhankelijkheid vinden wij zeer belangrijk, zodat geen enkele verzekeringsmaatschappij invloed heeft op onze adviezen die wij u geven. Fidé Hypotheken & Verzekeringen is dus volledig onafhankelijk waardoor we breed kunnen adviseren en u het beste advies kunnen geven.

Onze gebruikelijke dienstverlening

Elke klant is uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen is afhankelijk van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen zijn wij onze klanten op het gebied van verzekeringen en hypotheeklen als volgt van dienst:

- Een oriëntatie starten met een kennismaking gesprek;
- Wij inventariseren de wensen en mogelijkheden van onze klant;
- Wij analyseren aan de hand van uw verstrekte gegevens;
- Wij adviseren over mogelijk oplossingen en uw wensen;
- Wij bieden nazorg voor wijziging en andere zaken, wij blijven in contact;
- Wij waarborgen onze kwaliteit door permanente educatie.

Gedragcode

Wij verklaren ons in ons dagelijks handelen te laten leiden door onderstaande uitgangspunten:

- Wij bieden onze klanten adviezen die naar onze eer en geweten het meest passend zijn bij de wensen en omstandigheden van de betreffende klant;
- Wij houden in onze adviezen rekening met de belangen van onze klanten op langere termijn, voor zover wij hiermee bekend zijn of deze kunnen veronderstellen;
- Wij werken niet mee aan constructies die naar ons oordeel in strijd zijn met de belangen van onze klanten. Ook niet in het geval de klant hier expliciet om vraagt en ons juridisch vrijwaart van eventuele gevolgen;
- Bij het afsluiten van een financieel product of tijdens de looptijd van dit product of indien een beroep gedaan wordt op dit financiële product, werken wij op geen enkele wijze mee aan het bewust verstrekken van verkeerde informatie aan verzekeringsmaatschappijen of andere instellingen;
- Wij behandelen en beschouwen alle gegevens van onze klanten als strikt vertrouwelijk. Informatie over en van klanten wordt door ons uitsluitend gebruikt wanneer dit past in de behartiging van de belangen die de klant ons heeft toevertrouwd;
- In ons dagelijks handelen zijn wij terdege bewust dat wij een vertrouwensfunctie vervullen en dat schending van dit vertrouwen niet alleen het aanzien van ons kantoor maar de gehele branche van financiële dienstverlening kan schade.

Wettelijke verplichting

Ons kantoor heeft volgens de Wet op Financieel Toezicht (WFT) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM), die houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Wij staan geregistreerd onder nummer AFM 120.398.19. Voor meer informatie verwijzen wij naar www.afm.nl.

Hoe worden wij beloond?

Als kantoor maken wij kosten, denk hierbij aan kosten personeel, opleidingen, automatisering, kantoorgebouw, reiskosten etc. Onze vergoeding ontvangen wij van een financiële instelling waar u met onze begeleiding een financieel product aanschaft. Deze wijze van vergoeding noemen wij ‘provisie’. De financiële instelling zal deze kosten bijna altijd verwerken in de prijs van het financiële product. Het is ook mogelijk dat wij met u afspreken dat u onze kosten rechtstreeks betaalt. Deze wijze van vergoeding noemen wij ‘op fee basis’. Als u toch liever op uurbasis declareert, is dit ook mogelijk in ons bedrijf.

Aan het begin van onze werkzaamheden zullen wij u adviseren welk beloningssysteem voor uw situatie passend is. Maar de uiteindelijke keuze ligt bij u.

Onze tarieven

1. Vergoeding voor onze dienstverlening uit provisie;
2. Vergoeding voor onze dienstverlening door middel van uurtarief;
3. Een eenmalige vergoeding (fee betaling).

Bijzondere Afspraken

In voorkomende gevallen is mogelijk dat wij werken op basis van:

- **Externe kosten** en de kosten voor (hypotheek) provider die van en door derden worden doorberekend.
- **Ondertekend opdracht formulier** dan bent u altijd onze advieskosten verschuldigd, ook al gaat u product niet door zullen deze kosten in rekening worden gebracht.
- **Uurtarief** dan worden de werkelijk gewerkte uren in rekening gebracht.

Als een advies niet leidt tot het afsluiten van het financieel product, brengen wij u altijd de advieskosten in rekening.

Wat verwachten wij van u?

1. U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval 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 deze schade niet of niet geheel te vergoeden.

2. Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.

3. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.

4. Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

5. Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.

6. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

7. Graag willen wij ook weten of u een bankkrediet registratie (BKR) heeft. Wij verzoeken u de BKR op te vragen, zodat wij kunnen zien of u een registratie heeft en zo ja, welke registratie het betreft. Deze kosten komen voor uw eigen rekening. Het is dus handig om dit vooraf te melden. U kunt zich daarmee namelijk kosten besparen.

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.

Akkoord

Door ondertekening van dit formulier geeft u te kennen dat u de algemene voorwaarden van de Financiële dienstverlener, het dienstverleningsdocument en het kostenoverzicht heeft ontvangen en gelezen.

Datum: _____

Naam: _____

Handtekening:

Naam: _____

Handtekening:
