

Dienstenwijzer



Fidé Hypotheken & Verzekeringen

Geachte Klant,

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

Vestigingsadres & Contact

Fidé hypotheken & verzekeringen

Straat: Markt 21
Postcode: 5991 AT Baarlo
Telefoon: 077-8514716
Mailadres: info@fide.nu
Website: 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.

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

Wie zijn wij?

Wij bieden u deskundige adviezen en diensten op het gebied van hypotheken, verzekeringen, beleggingen, consumptieve kredieten, leven, en andere financiële diensten. Als onafhankelijk assurantiëkantoor kunnen wij alle betrouwbare maatschappijen aanbieden. Deze onafhankelijkheid staat bij ons in een hoog vaandel, gezien wij onze adviezen baseren op het beste uitgangspunt voor de klant, zonder beïnvloeding van verzekeringsmaatschappijen. Kortom, onze onafhankelijkheid maakt het mogelijk om volledig met u mee te denken in het breedste begrip van hypotheken en verzekeringen.

Algemene Dienstverlening

Elke klant is uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen verlenen wij de volgende dienstverlening op het gebied van verzekeringen en hypotheken.

- **Oriëntatie:** starten met een kennismaking gesprek.
- **Inventarisatie:** verzamelen van uw wensen en mogelijkheden .
- **Analyse:** situatieanalyse aan de hand van de door u verstrekte gegevens.
- **Advies:** op maat gemaakt advies voor uw situatie.
- **Nazorg:** betrokken blijven voor wijzigingen en vervolgzaken / overige zaken.
- **Kwaliteitswaarborging:** professioneel en up-to-date door continue bijscholing.

Gedragcode

Wij verklaren dat wij volgens onderstaande uitgangspunten ons werk verrichten:

- 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 inschatten.
- Wij werken niet mee aan constructies die naar ons oordeel in strijd zijn met de belangen van onze klanten. Dit geldt ook wanneer 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 onjuiste of incomplete informatie aan verzekeringsmaatschappijen of andere instellingen.
- Wij behandelen en beschouwen alle gegevens van onze klanten als strikt vertrouwelijk. Informatie van en over klanten wordt uitsluitend door ons 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 beïnvloeden.

Wettelijke verplichting

Ons kantoor heeft volgens de Wet op Financieel Toezicht (WFT) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM), de AFM houdt volgens 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 info: www.afm.nl.

Hoe worden wij beloond?

Als kantoor maken wij kosten, denk hierbij aan kosten voor personeel, opleidingen, automatisering, kantoorgebouw, reiskosten, etc. Op het moment dat u met onze begeleiding een financieel product aanschaft bij een financiële instelling, ontvangen wij daarvoor een vergoeding van de desbetreffende instelling. Deze vergoeding is ook wel bekend als 'provisie'. De financiële instelling zal deze kosten bijna altijd verwerken in de kosten van het financiële product. Echter, we kunnen ook de afspraak maken dat u deze kosten rechtstreeks aan ons betaalt. Deze wijze van vergoeding is bekend als 'op fee basis'. Mocht u liever op uurbasis declareren, dan lenen wij daar ook de mogelijkheid voor.

Aan het begin van onze werkzaamheden zullen wij u adviseren met betrekking tot een passend beloningssysteem, alsnog heeft u zelf de vrijheid om hiervan af te wijken: de keus ligt bij u. Hieronder volgt een samengevat overzicht van de verschillende tarieven:

- **Provisie:** vergoeding voor onze dienstverlening indirect via verzekeringsinstelling.
- **Fee Basis:** een eenmalige directe vergoeding vanuit de klant.
- **Uurtarief:** vergoeding voor onze dienstverlening met betaling per uur.

Toelichting Kosten

Ons tarief is een all-in bedrag waarbij wij u vastigheid aanbieden, met enkele uitzonderingen die wij nader toelichten. Bij een ondertekend opdrachtenformulier bent u altijd onze advieskosten verschuldigd, dit geldt ook wanneer uw product geen doorgang vindt. Bovendien kunnen er aanvullende kosten zijn vanuit externe partijen, die niet in dit bedrag inbegrepen zijn. Dit kan bijvoorbeeld voorkomen door het selecteren van een hypotheek die providerkosten rekent. Verder kunt u bij de externe kosten ook denken aan de tarieven van de taxateur, die niet bij onze bemiddeling inbegrepen zijn. Een alternatief hiervoor is het uurtarief, dit betekent dat alleen de gewerkte uren in rekening worden gebracht. Het is afhankelijk van uw situatie en voorkeur op welke basis er gewerkt wordt.

In voorkomende gevallen is het mogelijk dat wij aanvullende kosten hanteren op basis van:

- **Externe kosten:** overige kosten die door derden worden gemaakt, worden door ons doorberekend, zoals providerkosten, 'Explain' kosten en SVN kosten. Deze kosten zijn een additie op het reguliere hypotheektarief en/of advieskosten.
- **Ondertekend opdracht formulier:** bij een ondertekend formulier bent u altijd onze advieskosten verschuldigd. Dit geldt ook wanneer uw product geen doorgang vindt.
- **Uurtarief:** hierbij worden de werkelijk gewerkte uren in rekening gebracht.

Aanvullende Producten

Het afgesproken tarief kan tot uiterlijk 2 maanden na passeren aangevuld worden met producten zoals woonlasten-, inkomens- en overlijdensrisicoverzekering. Op deze manier valt het binnen het afgesproken hypotheektarief. Na 2 maanden betaalt u het reguliere tarief voor deze producten.

Wat verwachten wij van u?

1. U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen; maar wij hebben ook enkele verwachtingen van de klant. Ten eerste, verwachten wij 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 om deze 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 als er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Op deze manier kunnen we voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.
 - 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.
4. 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.

5. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken/documenten te controleren op juistheid. Bij onjuistheden verzoeken wij u om deze zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.
6. Mocht u een bankkrediet registratie (BKR) hebben, dan verzoeken wij u om deze op te vragen. (Deze kosten zijn voor uw eigen rekening). Het is handig om dit vooraf te melden, gezien het niet aangegeven kosten met zich meebrengt, die voorkomen hadden kunnen worden. U bent hier zelf verantwoordelijk voor.

Klachtenregeling

Wij nemen klachten gerelateerd aan onze dienstverlening serieus en lossen deze graag in goed overleg met u op. Met behulp van onze interne klachtenprocedure proberen wij tot een passende oplossing te komen. Mocht deze oplossing niet voldoende zijn, dan heeft u de mogelijkheid om 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 Algemene Voorwaarden & Dienstregeling

Bij ondertekening van dit formulier bevestigt u dat u de algemene voorwaarde van de Financiële dienstverlener, het dienstverleningsdocument en het kostenoverzicht heeft gelezen en hiermee instemt.

Naam:

Naam:

Datum:

Datum:
