

Dienstenwijzer

Dienstverleningsdocument



Geachte klant,

Wij willen ons graag 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.

Op grond van de wet financieel toezicht zijn wij verplicht u voorafgaande aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken.

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer : 120.398.19

Kamer van koophandel: In het Handelsregister van de kamer van koophandel te Venlo staat Fidé Hypotheken & Verzekeringen geregistreerd onder nummer: 512.123.07

Stichting erkenningsregeling Hypotheekadviseurs

Ons kantoor voldoet voor advisering in hypotheek aan de door de Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs vastgestelde eisen met betrekking tot kennis, ervaring en integriteit.

Wie zijn wij?

Fidé Hypotheken en Verzekeringen biedt u deskundig advisering en diensten op het gebied van hypotheek, verzekeringen, pensioenen, beleggen, consumptieve kredieten, leven, en andere financiële diensten. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij adviseren.

Ons bedrijf en medewerkers van ons bedrijf zijn aangesloten bij de SEH (stichting erkenningsregeling hypotheekadviseurs) Op het gebied van verzekeringen en hypotheek werken wij rechtstreeks samen met banken en verzekeraars alsook met service provider en inkooporganisatie.

Onze gebruikelijke dienstverlening.

Elke klant is 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 verzekeringen en hypotheke als volgt van dienst.

Wij inventariseren de wensen en mogelijkheden van onze klant;

Wij adviseren over mogelijk oplossingen waarlangs de klant deze wensen kan realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifieke de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen;

Wij verzorgen de contacten tussen de klant en de financiële instelling waarbij deze overweegt een financieel product te kopen;

Wij begeleiden de klant na aanschaf van het door hem gewenst financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van de algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij onze klanten bij wanneer zij veranderingen willen aanbrengen in dit product. Bij verzekeringen kan het gebeuren dat u een beroep moet doen op de verzekering. Bijvoorbeeld ingeval van overlijden of echtscheiding. Ook in die situatie proberen wij onze klanten zo goed mogelijk bij te staan in de contacten met de betreffende instelling.

Gedragcode

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

Wij houden 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 vertrekken 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 onder nummer AFM 120.398.19, voor het uitoefenen van ons bedrijf. Van de AFM ontvingen wij op basis van onze deskundigheid en integriteit de vergunning om op de volgende gebieden van de financiële dienstverlening actief te zijn:

- Hypothecair krediet
- Consumptief krediet
- Schade verzekeringen
- Levensverzekeringen
- Spaarrekeningen
- Betaalrekeningen
- Elektronische geld

Wij zijn voorts ingeschreven in het AFM voor het adviseren en/ of orders ontvangen en doorgeven tot deelnemingsrechten in Beleggingsinstellingen.

Wij streven er naar 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.

Hoe worden wij beloond?

Als kantoor maken wij kosten. Onze inkomsten kunnen bestaan uit een vergoeding van de kosten die wij van financiële instelling ontvangen 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' In de meeste gevallen zal het gevolg hebben dat de prijs van het financiële product dat u aanschaft lager wordt. Bijvoorbeeld doordat de premie of rente lager wordt. Ook combinaties van deze vergoedingen zijn binnen ons kantoor mogelijk. Als u toch liever op uurbasis declareert is dit ook mogelijk in ons bedrijf.

Aan het begin van onze werkzaamheden zullen wij u, indien u dat wenst, adviseren welk beloningssysteem voor uw situatie passend is.

Onze tarieven

- De advieswerkzaamheden van onze adviseurs worden op basis van een senior uurtarief van € 130,- incl. BTW in rekening gebracht
- Overige administratieve werkzaamheden worden op basis ons standaard tarief uurtarief van € 60,- incl. BTW in rekening gebracht

Bijzondere Afspraken

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

- Een vooraf vastgestelde bedrag (fixed Fee)
- Externe kosten en de kosten voor inhuur van en door derden worden doorberekend op de fixed fee.

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 is. In de tabel laten wij als voorbeeld een aantal diensten zien. Hierbij geven wij aan hoeveel uur wij gemiddeld besteden aan advisering en begeleiding van een dergelijke dienst.

Product	Aard van onze dienstverlening	Aantal gemiddelde uren	Vergoeding via aanbieder	Vergoeding uitsluitend via klant
Hypotheken Tot 100.000 euro	Advisering Bemiddeling Nazorg	15 / 20 uur	1% - 2% Van de hoofdsom	€1500,- - €2000,-
Hypotheken Tot 150.000 euro spaarhypotheken SEW ect.	Advisering Bemiddeling nazorg	18 / 25 uur	1% - 2% Van de hoofdsom Doorloopprovisie 0,25% - 1,08% 5- 10 jaar	€2000,- - €2500,-
Hypotheken Tot 450.000 euro Spaarhypotheken SEW. Ect. Boven 450.000 euro	Advisering Bemiddeling Nazorg	18 / 25 uur 20 /35 uur	1 % - 2% Van de hoofdsom Doorloopprovisie 0,25% - 1,08% 5-10 jaar	€2500,- - €3000,- €3000,- - €5000,-
Hypotheken Verbouwen Verhoging < 50.000 Conversie polis	Advisering Bemiddeling Nazorg	15 /20 uur	05% - 1% Van de hoofdsom	€750,- - €1000,-
Financiële producten Leven / koopsom Complexe product	Advisering Bemiddeling Nazorg	5 uur leven 5 uur koopsom	2,8% - 4% 5% - 7% Doorloopprovisie 0,205% - 0,40%	€ 600,- € 750,-
Oudedagsvoorzienin g Pensioen / Lijfrente	Advisering Bemiddeling Nazorg	Pens. 10 / 15 uur Lijfrente 5 / 8 uur	2,8% - 4% van de totale premie 5% - 7% koopsom Doorloop 0,20%0,40%premie	Afhankelijk welk product. Wordt overlegd met klant
Verzekeringen Woonlasten	Advisering Bemiddeling Nazorg	2 / 5 uur	12,5% - 30% Doorloop 0,20% - 0,40%	€450,-
Verzekeringen Inboedel / opstal / auto en overige	Advisering Bemiddeling Nazorg	1 /5 uur	0,20% - 0,25% Doorloop 0,20% - 0,25% Duur verzekering	N.v.t
Uitvaart Natura / kapitaal en overige complexe producten	Advisering Bemiddeling Nazorg	1/ 5 uur	2% - 4%	€240,- €300,-

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 bij schade deze 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.

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.

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:

Kifid

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Voor het aangaan van een overeenkomst ontvangt u van ons een klant overeenkomst waarin alle kosten aangaande de overeenkomst worden vermeld.

Tevens geef tu te kennen door ondertekening van dit formulier dat u de algemene voorwaarden van de Financiële dienstverlener heeft ontvangen.

Klant teken voor gezien en gelezen.

Getekende D.D.

Naam :.....

Naam:.....