



Dienstverleningsdocument Hypotheek & Vermogen

Met dit Dienstverleningsdocument (DVD) maken wij u wegwijs bij Hypotheek & Vermogen. Naast algemene informatie over ons kantoor vindt u hier informatie over onze dienstverlening, de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening, onze klachtenregeling en over andere aspecten.

Wie zijn wij?

Hypotheek & Vermogen
Willy Lagermanstraat 3
3056 AC Rotterdam
Telefoon: 010-707.85.19
Fax: 010-286.01.18
Internet: www.hypotheekvermogen.nl
E-mailadres: info@hypotheekvermogen.nl

Marcel de Ridder is onze Erkend Hypotheekadviseur, eigenaar en uw aanspreekpunt. Hij is te bereiken op nr 06-29.13.54.70.

Hypotheek & Vermogen adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen, hypotheek, pensioensituatie en andere financiële diensten. Zowel aan particulieren en ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterk persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant. Met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt.

Openingstijden:

Maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 21.00 uur volgens afspraak.

Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Hypotheek & Vermogen heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen ten aanzien van de volgende financiële diensten en/of producten:

Schadeverzekeringen (aansprakelijkheid, opstal, inboedel, rechtsbijstand) *1
Levensverzekeringen (overlijdensrisico verzekering)
Hypotheecair krediet (hypotheek)
Betaalrekeningen (nog nooit geadviseerd maar wel vergunning voor)
Elektronisch geld (nog nooit geadviseerd nog nooit geadviseerd maar wel vergunning voor)
Spaarrekeningen (Argenta spaarrekening) *2
Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen Vermogensbeheerders)

*1 Wij adviseren ook in Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en een Woonlasten AOV;

*2 Wij adviseren en bemiddelen ook ten aanzien van producten voor **fiscaal banksparen**, zoals de spaarrekening eigen woning, voor pensioen of gouden handdruk.



Onze dienstverlening is onderverdeeld in een vijftal adviesgebieden. Deze worden hieronder toegelicht.

Verzekering & Geld

Binnen het adviesgebied Verzekering & Geld worden al uw verzekerings- en bankzaken goed en voordelig geregeld. Met de persoonlijke aandacht van uw eigen adviseur.

Hypotheek

Binnen het adviesgebied Hypotheek bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) inzake de financiering van uw eigen woning.

Pensioen & Inkomen

Binnen het adviesgebied Pensioen & Inkomen bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) op het gebied van oudedags- en andere inkomensvoorzieningen, zoals voorzieningen bij arbeidsongeschiktheid en overlijden. Maar bovenal inzicht middels financieel plan.

Vermogen

Binnen het adviesgebied Vermogen bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) op het gebied van vermogensopbouw, niet zijnde de vermogensopbouw in het kader van de opbouw van een oudedagsreserve of een aflossingskapitaal.



Financieel Plan / Algemeen financieel advies

De laatste jaren is de behoefte voor financieel inzicht en overzicht steeds meer toegenomen. Wij hebben hiervoor een aantal mooie software pakketten aangeschaft om u zo goed mogelijk van dienst te zijn, zodat het u eindelijk is echt duidelijk wordt. Bij steeds meer adviezen vormt dit plan de basis voor het invullen van bankspaarpoten en vermogensvorming.

Dienstverlening

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen ziet onze dienstverlening als volgt uit:

Inventarisatie. Wij inventariseren uw wensen en mogelijkheden en brengen uw financiële situatie in kaart.

Advies. Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs u 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 specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen.

Bemiddeling. Wij verzorgen de contacten tussen u als klant en de financiële instelling waarbij u overweegt een financieel product te kopen.

Nazorg. Is standaard uitgesloten. Wij bieden u de mogelijkheid hiervoor een servicecontract al dan niet af te sluiten, dit is echter niet verplicht. Nazorg bestaat uit begeleiding en het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product, na ingang van het product. Ook wordt onder nazorg verstaan, advies bij veranderingen die u wilt aanbrengen in dit product. Zonder service contract maken we nieuwe prijsafspraken over het af te nemen advies.

Hoe komen wij tot een advies?

Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Wanneer wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dit geval melden wij u dit altijd vooraf.

Wijze waarop wij beloont worden / u ons voor de diensten kunt betalen

Tot 01-01-2000 bestond er een verbod om provisie terug te geven aan klanten.

Vanaf 01-01-2009 is er een verbod op bonusprovisie.

Vanaf 01-01-2009 tm 31-12-2012 was er een verplichting tot het informeren van de klant over de hoogte van eventuele provisie van banken of verzekeraars.

Vanaf 01-01-2013 provisieverbod.



Beloning op basis van provisie is verboden bij wet sinds 01-01-2013, waardoor de klant rechtstreeks aan de adviseur moet gaan betalen voor de adviezen voor de meeste complexe adviezen:

De belangrijkste adviezen in complexe producten zijn: hypotheeken, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, pensioenaanvullingen, pensioenen, overlijdensrisicoverzekeringen, werkloosheidsverzekeringen, (bank)sparrekeningen advies, vermogensbeheeradvies en begrafenisverzekeringen.

Uitzonderingen zijn schadeverzekeringen, de belangrijkste zijn: autoverzekering, opstalverzekering, inboedelverzekering, rechtsbijstandsverzekering, aansprakelijkheidsverzekering, doorlopende reis verzekering.

Om klanten meer onafhankelijk informatie daarover te geven heeft de Autoriteit Financiële Diensten (AFM) daar een .pdf van gemaakt en op haar website daar een speciale pagina aan gewijd.

In de gratis kennismaking bespreken we o.a. de tarieven bespreken indien we samen een adviestraject ingaan.

De tarieven

1. Aantal uren per fase van te voren bij u bekend is

Onze diensten kunnen wij op basis van een vast tarief of uurtarieven met u van te voren afspreken, met steeds per fase een bij u vooraf bekend maximum aantal uren of bedrag. Het uurloon voor advies van Marcel de Ridder is € 95,-- per uur en € 75,-- per uur per 10-uurs pakket van € 750,--. Bij bemiddelen komt daar geen BTW bij, alleen advies wel.

2. Een vast bedrag per dienst

We spreken een vast bedrag af bijvoorbeeld bij hypotheekadvies en bemiddelen (regelen) voor een starter vanaf € 1.750,--. Hypotheekadvies is aftrekbaar van de belasting waardoor een starter daar meestal 42% over terugkrijgt. En per saldo dan slechts € 1.015,-- betaald.

Ook helpen wij u voor het vaste hypotheekbedrag ook met de 1ste en de voorlopige belastingteruggave. Zodat u de aftrekbare bedragen niet kan vergeten.

3. Service abonnement optioneel voor diensten na het advies en bemiddeling

Dit bedrag is excl. nazorg (service uren nadat de hypotheek loopt) u kunt zelf kiezen of u daar een aanvullend serviceabonnement voor neemt of niet.

4. Voor alle werkzaamheden spreken van te voren een vast bedrag voor de nota af, u staat nooit voor verrassingen.

Dit bedrag is excl. nazorg (service uren nadat de hypotheek loopt) u kunt zelf kiezen of u daar een aanvullend serviceabonnement voor neemt of niet.



We spreken van te voren een vast bedrag voor de nota af, u staat nooit voor verrassingen.

Voor de volgende adviesgebieden werken wij met vaste tarieven:

1. Hypotheken
2. Financieel Plan
3. Algemeen Financieel advies /Second opinion

De hoogte het uiteindelijk tarief is afhankelijk van de exacte inhoud van het dienstenpakket dat u van ons afneemt. De hoogte van het tarief is dus niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit.

Wij vragen ook iets van u

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben vragen wij u ons, afhankelijk van actualiteiten, regelmatig te informeren. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken wanneer alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent maken op een bepaald risico omdat wij dachten dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden.



Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons indien nodig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

Uw privacy

Uit hoofde van onze dienstverlening beschikt Hypotheek & Vermogen over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk (geautomatiseerd) dossier. Onze gegevensverwerking is gemeld bij het College Bescherming Persoons-gegevens (CBP) te Den Haag. De (persoons)gegevens worden gebruikt ten behoeve van onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie.

Aansprakelijkheid

Hypotheek & Vermogen is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Hypotheek & Vermogen is beperkt tot het bedrag waarop de door de betreffende rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

Als u een klacht hebt

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 72 uur zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen vervolgens alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

Daarna eventueel naar het klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon : 0900 – 355 22 48, E-mail : info@kifid.nl , Internet : www.kifid.nl

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.



Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:
Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)
Autoriteit Financiële Markten (AFM)
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs

Onze adviseur, de heer M.de Ridder, is als Erkend Hypotheekadviseur ingeschreven bij de Stichting Erkennings-regeling Hypotheekadviseurs (SEH) onder nummer 10247. Een hypotheekadviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis en ervaring zijn aangetoond. Als Erkend Hypotheekadviseur hebben wij de Beroepscode van de SEH ondertekend. Kijk op www.erkendhypotheekadviseur.nl voor meer informatie.

Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Hypotheek & Vermogen is bij de AFM geregistreerd onder het nummer: 12016053. 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.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Hypotheek & Vermogen is bij het Kifid geregistreerd onder het nummer 300.010.883. Kijk op www.kifid.nl voor meer informatie.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel Rotterdam staan wij geregistreerd onder het dossiernummer 27289934.

Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit Dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Hebt u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst. Op www.hypotheekenvermogen.nl “Onze dienstverlening” vindt u telkens de meest actuele versie van ons Dienstverleningsdocument (DVD). Met vriendelijke groet,

Marcel de Ridder 06-29.13.54.70 of 010-707.85.19