

## DIENSTVERLENINGSDOCUMENT FINANCIËEL RAADHUIS

---

Deze "Dienstenwijzer" wordt u aangeboden door Financieel Raadhuis, Hof van Rome 1-02, Doetinchem.

Wij willen ons graag aan u 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.

### **Wie zijn wij?**

Financieel Raadhuis bemiddeld op deskundige wijze op het gebied van hypotheeken, verzekeringen, pensioenen, sparen, consumptief krediet.

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

#### *Autoriteit Financiële Markten (AFM)*

De AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12012739. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min.).

#### *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). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.008675

#### *Kamer van Koophandel (KvK)*

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 09114266.

#### *Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH)*

Onze Erkend Hypotheekadviseur staat bij de SEH geregistreerd onder nummer 12005.

### **Waarin bemiddelen wij?**

Wij beschikken over een vergunning om te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

#### *Schadeverzekeringen*

Vrijwel iedereen heeft één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om te bemiddelen in schadeverzekeringen.

#### *Levensverzekeringen*

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te bemiddelen in levensverzekeringen.

#### *Hypotheekair krediet*

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers, u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij een dergelijke beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te bemiddelen in hypotheeken.

### **Consumptief krediet**

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-/werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Wij hebben de bevoegdheid om te bemiddelen in kredieten.

### **Betalen en sparen**

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling. Wij hebben de bevoegdheid om te bemiddelen in betaal- en spaarproducten.

### **Beleggen**

Ons kantoor verleent geen beleggingsdiensten. Desgewenst kunnen wij u in contact brengen met financiële instellingen die gespecialiseerd zijn in beleggingen.

### **Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars**

Ons kantoor werkt niet met vooraf geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze bemiddeling aan u op een objectieve analyse van een grote keus aan producten en aanbieders in de markt. Daardoor zijn wij in staat u het product te bemiddelen dat het best past bij uw wensen en mogelijkheden.

### **Onze diensten**

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.

U bent bij ons vrij in de (eind)keuze van aanbieder(s) en product(en). Wij zullen u met onze professionele kennis en ervaring ondersteunen in het maken van deze selectie.

Dat houdt onder meer in:

1. Inventariseren van uw wensen, behoeften en uw risicobereidheid: het vastleggen van uw klantprofiel;
2. Informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten;
3. Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders;
4. De consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken;
5. Toelichten en motiveren van de beslissingen;
6. Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van de bemiddeling.

Aansluitend daarop helpen wij u met het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze bemiddeling. Indien nodig en wenselijk, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

Om u inzicht te geven in het aantal uren dat wij besteden aan de diverse productvormen waarover wij u kunnen adviseren volgt hieronder een indicatie van het *gemiddelde* aantal uren bij deze diverse producten.

### **Indicatie van het aantal uren**

productcategorie	(senior) adviseur	adm. medewerker
vermogensopbouw	1-4 uur	1-3 uur
beleggingsverzekering	1-4 uur	1-3 uur
levensverzekering	1-4 uur	1-3 uur

lijfrente	1-4 uur	1-3 uur
nieuwe hypotheek	10-15 uur	10-15 uur
verhoging hypotheek	4-6 uur	3-5 uur
bankspaarproduct	1-4 uur	1-3 uur
bankbeleggingsproduct	1-4 uur	1-3 uur
betalingsbeschermer	1-4 uur	1-3 uur
uitvaartverzekering	1-2 uur	2-3 uur

### ***Wat verwachten wij van u?***

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van de door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.), om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

### ***Hoe kunt u ons bereiken?***

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoon 0314-392484

Fax 0314-392069

Buiten kantooortijden zijn we bereikbaar via dit telefoonnummer op ons antwoordapparaat.

Wij beschikken over een eigen internetsite: [www.financieelraadhuis.nl](http://www.financieelraadhuis.nl)

Ook per e-mail zijn wij bereikbaar. Ons streven is om uw mail in ieder geval binnen 24 uur te beantwoorden: [info@financieelraadhuis.nl](mailto:info@financieelraadhuis.nl)

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden:

Maandag t/m donderdag van 8.30 uur tot 17.30 uur

Vrijdag van 08.30 uur tot 15.00 uur

Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantooortijden maken.

### ***Betalingen***

#### *Hypotheeken en kredieten*

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. Soms kunt u zelf uw wijze van betaling kiezen bij het sluiten van de hypotheek of het krediet, dit is echter niet gebruikelijk. Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten resp. te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

#### *Verzekeringen*

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) dient u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij te voldoen. Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

### ***Hoe worden wij beloond?***

In beloning voor onze dienstverlening heeft u een keuzemogelijkheid.

Deze keuzemogelijkheden zijn:

- Beloning voor onze dienstverlening uit provisie
- Beloning voor onze diensten door het betalen van uurtarief
- Beloning voor onze diensten op basis van een vast tarief

In de onderstaande modellen zetten wij uiteen wat de verschillen voor u zijn:

### **Beloning uit provisie**

productcategorie	kosten van onze dienstverlening in %		kosten van onze dienstverlening in bedragen	
	minimum	maximum	minimum	maximum
aflossingsvrije hypotheek	0,5%	1,0%	€ 750,00	€ 1.500,00
spaarhypotheek	1,5%	2,5%	€ 2.250,00	€ 3.750,00
levenhypotheek	0,5%	1,0%	€ 750,00	€ 1.500,00
beleggingshypotheek	1,5%	2,5%	€ 2.250,00	€ 3.750,00
annuïteitenhypotheek	0,5%	1,0%	€ 750,00	€ 1.500,00
lineaire hypotheek	0,5%	1,0%	€ 750,00	€ 1.500,00
bankspaarhypotheek	1,0%	2,0%	€ 1.500,00	€ 3.000,00
levensverzekering	2,0%	4,0%	€ 2.000,00	€ 4.000,00
beleggingsverzekering	2,0%	4,0%	€ 2.000,00	€ 4.000,00
Overlijdensrisicoverzekering	150%	170%	€ 750,00	€ 1.000,00

### **Beloning via uurtarief**

Adviseur	Uurtarief
Senior adviseur	€ 160,00
Medewerker binnendienst	€ 80,00

### **Beloning middels vast tarief**

Dienst	Aard van de dienst	Minimum tarief
Complete hypotheekbemiddeling	bemiddeling en aflossing	€ 3.000,00
Tweede hypotheek	bemiddeling en aflossing	€ 2.000,00
Beëindiging samenleving	bemiddeling en aflossing	€ 2.000,00
Echtscheiding	bemiddeling en aflossing	€ 2.000,00
Ontslag hoofdelijk schuldenaar	bemiddeling en aflossing	€ 2.000,00

Wij zijn aangesloten bij een service provider. Deze service provider ontvangt een beloning voor het verwerken van uw hypotheekdossier. Deze kosten variëren tussen € 175,- en € 300,-

Bij de offerte ontvangt u van ons een gespecificeerd overzicht van de in rekening gebrachte kosten.

Een inventariserend en bemiddelend gesprek is kosteloos. Indien uit dit gesprek voor ons kantoor extra werkzaamheden voortvloeien bent u de tot dan toe gemaakte kosten verschuldigd, met een minimum van € 750,-. Mochten de werkzaamheden leiden tot een opdracht tot bemiddeling dan zullen deze kosten worden verrekend met de te ontvangen beloning.

### **Wettelijke verplichtingen**

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten voor het uitoefenen van ons bedrijf.

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

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.

### **Beëindiging van de relatie**

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn. 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](http://www.kifid.nl).

Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid  
Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG

### **Tenslotte**

Wij streven er voortdurend naar onze klanten op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop. Wij vertrouwen erop u met dit dienstverleningsdocument een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. We hopen samen met u de (klant)relatie aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal duren.