



Dienstverleningsdocument



Dit document wordt u aangeboden door:

Finacoord Hypotheken en Verzekeringen, Han Stijkelplein 15, 2597NS Den Haag

Introductie:

U overweegt een beroep te doen op de dienstverlening van ons kantoor. In deze brief leggen wij u graag uit hoe wij werken en hoe wij beloofd worden.

Kerngegevens:

De kerngegevens treft u aan in de bijlage Dienstenwijzer, die u hierbij ontvangt. In deze bijlage treft u informatie aan over onze adres en correspondentie gegevens, onze klachtenregeling en het registratienummer waaronder wij staan ingeschreven bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

Onze gebruikelijke 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 zijn wij onze klanten van dienst op het gebied van hypotheken, kredieten, verzekeringen, sparen en beleggen en pensioenen.

Onze werkwijze is als volgt:

- Wij inventariseren uw wensen, mogelijkheden en huidige situatie.
- Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs u uw wensen kunt realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van diverse financiële instellingen en verzekeraars waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering, met geen enkele financiële of verzekeringsinstelling zijn wij de verplichting aangegaan om specifiek producten van die instelling te adviseren/bemiddelen.
- Wij verzorgen de contacten tussen u en de financiële instelling of verzekeraar waarbij u overweegt een product aan te schaffen.
- Wij begeleiden u na aanschaf van het door u gewenste product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het product. Ook staan wij u bij wanneer u veranderingen aan wenst te brengen in het product. Bij verzekeringen kan het zijn dat u een beroep op de dekking moet doen, bijvoorbeeld bij arbeidsongeschiktheid of overlijden. Ook in die situaties proberen wij u zo goed mogelijk bij te staan in de contacten met verzekeraar.

Hoe worden wij beloond:

Als kantoor maken wij kosten. Onze inkomsten bestaan uit de vergoeding die u rechtstreeks aan ons betaald en niet van een instelling waar u na onze advisering en begeleiding een product heeft aangeschaft. In de meeste gevallen zult u daardoor een lagere prijs voor het product betalen, bijvoorbeeld een lagere hypotheekrente of een lagere maandpremie .

Alleen bij schadeverzekeringen ontvangen wij provisie van verzekeraar, en betaald u ons niets.

De vergoeding (declaratie) die u aan ons betaald is gebaseerd op een vast tarief of een afspraak o.b.v. tarief per uur.

U ziet exact wat onze kosten zijn:

Of wij nu middels vast tarief of uurtarief beloond worden, in alle gevallen melden wij u vooraf wat onze beloning is voordat u definitief besluit via onze bemiddeling een product aan te schaffen. Dit inzicht kunnen wij u echter pas geven wanneer precies duidelijk is om welk product het gaat. Wel kunnen wij op dit moment een globaal inzicht geven wat de kosten zijn van onze dienstverlening. In de tabel die als bijlage is toegevoegd laten wij als voorbeeld een aantal diensten zien. Ons uurtarief bedraagt van € 60 tot maximaal € 125, afhankelijk van de gewenste dienstverlening.

Wij zijn volledig gediplomeerd en onafhankelijk

Wij kunnen voor u bemiddelen voor producten bij o.a.:

Abn-Amro , Aegon , Allianz , Amersfoortse , Ardanta , ASR , Avero , BLG , Cardif , Delta Lloyd , Direkt Bank , Defam , Europeesche , Erasmus , Florius , Generali , ING , Interbank, Legal&General , Nationale Nederlanden, Onderlinge 's-Gravenhage , Reaal , RNHB , Stad Holland , SNS , Taf , Westland Utrecht , Woonfonds Achmea .

Heeft u nog vragen? Stel ze ons gerust.

- Bijlagen:
1. Specificatie werkzaamheden
 2. Dienstenwijzer
 3. Bijlage Tarievenlijst

1. Specificatie werkzaamheden bij ons Advies, Bemiddeling en Nazorg

Oriëntatiefase

Werkzaamheden

- Afspraakbevestiging, documentatie voorbereiden, etc.
- Toelichten van de dienstverlening die het kantoor aanbiedt (dienstenwijzer)
- Vaststellen vergoedingsvorm en tekenen dienstverleningsopdracht

Inventarisatiefase

Werkzaamheden

- Opstellen klantprofiel. Dit houdt in:
 - Inventarisatie van de doelstellingen en wensen van de cliënt
 - Inventarisatie van de persoonlijke situatie van de cliënt
 - Inventarisatie van de vermogenspositie van de cliënt
 - Inventarisatie van de bestaande voorzieningen van de cliënt
 - Inventarisatie van de financiële kennis en ervaring van de cliënt
 - Inventarisatie van de risicobereidheid van de cliënt
- Verstrekking van globale informatie over de verschillende productvormen en fiscaliteit ervan
- Indicatief advies geven van de mogelijkheden en indicatie van de maandlasten
- Verslaglegging en dossiervorming om in de komende tijd goed te begeleiden
- Aangepaste berekeningen naar aanleiding van actuele ontwikkelingen (bijv. zoektocht op de woningmarkt)
- Jaarruimteberekening en lijfrente

Adviesfase

Werkzaamheden

- Nalopen en bespreken klantprofiel zoals opgesteld in de inventarisatiefase
- Verzamelen en analyseren van de onderliggende stukken ten behoeve van het advies.
Bijvoorbeeld: Lopende polissen, opgebouwde pensioenaanspraken, lopende financiële verplichtingen
- Relatie leggen tussen de gesloten verzekering en de doelstelling op lange termijn met o.a. financiële gevolgen van pensionering; na een vroeg overlijden; na arbeidsongeschiktheid (rekening houdend met de aanwezige voorzieningen)
- Gedetailleerd bespreken van de verschillende verzekeringsvormen en adviseren mbt de vorm
- Vaststellen van de exacte verzekeringswensen
- Indicatie maken van de maandlasten op basis van een aannemelijke aanbieder
- Verslagleggen van de uitgangspunten en samenvatten van het advies
- Bespreken van het advies

Bemiddelingsfase

Werkzaamheden

- o Naar aanleiding van het advies een analyse maken van de verschillende aanbieders waar voor Bemiddeld wordt. Hier wordt vergeleken op o.a.: de premie, de voorwaarden, verwachte Kapitaalopbouw en risicoprofiel
- o Uitwerking van de analyse waarin de verschillende aanbieders worden vergeleken.
- o Overleg met verzekeraars over bijzonderheden en afwijkende wensen
- o Aanvragen één of meer offertes
- o Controleren offerte(s) op volledigheid en juistheid
- o Inventariseren van de benodigde stukken. U kunt dan denken aan: kopie identiteitsbewijzen, de financiële verplichtingen (afhankelijk van de leeftijd), echtscheidingsconvenant en inschrijving burgerlijke stand, financiële bijsluiters en algemene voorwaarden.
- o Bespreken van de offertes en de voorwaarden voor de verzekering
- o Begeleiden bij de keuze voor een van de offertes
- o Ondertekening offerte, invullen aanvraagformulieren, gezondheidsverklaringen en regelen medische keuringen.
- o Bewaken voortgang definitieve acceptatie door de verzekeraar
- o Bewaken voortgang van de (medische) acceptatie door de verzekeraar
- o Beoordelen en bespreken van eventuele afwijkende aanbiedingen
- o Bewaken opmaak eventuele polissen
- o Controleren correctheid en volledigheid van de polissen in relatie tot aanvraag en advies
- o Praktische dossierbegeleiding: koopakte doornemen. ontbindende voorwaarden en passeerdatum bewaken, bankgarantie en eventuele overbruggingsfinanciering regelen, taxatierapport aanvragen en begeleiden, notarisvoorbereiding en evt. begeleiding naar notaris
- o Polis in de administratie verwerken en uitreiken aan de klant
- o Het dossier van de klant controleren op WFT- eisen
- o Bewaken ontvangst adviesbeloning van cliënt, bank of verzekeraar

Service en Nazorg

Werkzaamheden

- o Zorgen voor periodieke informatie aan cliënt over de actualiteit
- o Van wijzigingen in de persoonlijke situatie van cliënt bespreken wat daar de consequentie van is
Bij de wijzigingen kunt u denken aan: andere werkgever, beëindiging van een lopende relatie, samenwonen of trouwen, gezinsuitbreiding, een andere vermogenssituatie (bijv een erfenis)
- o Bespreken van de stand van zaken in de waardeontwikkeling (zitten de beleggingen op schema)
- o Controleren of de verstrekker een goed tarief aanbiedt (obv markt- en productontwikkelingen)
- o Afhankelijk van de bovenstaande evenementen kan het zijn dat het adviestraject volledig bijgesteld moet worden.
- o Wanneer de conclusie naar aanleiding van een gewijzigd advies leidt tot aanpassing van de verzekeringen zal het bemiddelingstraject (deels) opgestart worden.

Onze algemene voorwaarden vindt u in digitale vorm op onze website : www.finaccoord.nl



2. DIENSTENWIJZER

WET OP HET FINANCIEEL TOEZICHT

Informatie over onze dienstverlening

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

Naam en adres

Onze gegevens luiden:

Finaccoord Hypotheken & Verzekering

Han Stijkelplein 15

2597 NS Den Haag

Registratie AFM

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële markten onder nummer: 12039772

Aard van dienstverlening

Ons kantoor is door de AFM geautoriseerd om te adviseren en te bemiddelen in:

- *Hypotheke*
- *Verzekeringen*
- *Kredieten*
- *Sparen en Beleggen*

Klachten

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten.

Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot:

KiFiD Klachteninstituut Financiële Dienstverlening,

Bordewijklaan 12, 2591 XR Den Haag, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag;

Adviesvrij

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of hypotheekverstrekkers.

Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

Selectie van aanbieders

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekerings-maatschappijen voeren. Hiermee werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn.

Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Wijze van beloning

De kosten van onze werkzaamheden worden rechtstreeks, dat wil zeggen buiten de door u te betalen premie, aan u in rekening gebracht.

Bijlage Uitgebreide tarieven lijst:

Dienst	Advies	Bemiddeling	Nazorg	Totaal	incl Vaste
				Wettelijk verplicht	Klantkorting

Hypotheek:

Hypotheek starter	950	1.275	325	2.550	
Hypotheek basis	1.250	1.275	325	2.850	2.600
Hypotheek ondernemer	1.750	1.575	325	3.650	3.400
2 ^e hypotheek	500	650		1.150	950
Omzetting bestaande hypotheekpolis				750	500

Levensverzekering:

Overlijdensrisico verzekering	(2 1/2 uur a € 96)			250	200
Lijfrente verzekering	(4 uur a € 96)			385	325
Nabestaande voorziening	(3 uur a € 96)			285	225
Uitvaartverzekering	(1 1/2 uur a € 96)			140	90
Gemengde verzekering	(3 uur a € 96)			285	225
Omzetting bestaande (belegging) polis (5 1/4 uur a € 96)				500	425

Kredietverstrekking:

Nieuw doorlopend krediet/Persoonlijke lening		(5 1/2 uur a € 96)		525	450
--	--	---------------------	--	-----	-----

Inkomensverzekeringen:

Arbeidsongeschiktheidsverzekering	Zelfstandige	(4 uur a € 96)		385	335
Woonlasten verzekering werknemer		(2 1/2 uur a € 96)		240	185

Overige diensten:

Pensioenanalyse	(3 1/2 uur a € 96)			301	245
Financieel Overzicht	(2 uur a € 96)			172	140
Aangifte IB			(op kantoor)	75 (bij u thuis)	125
Overige verrichtingen : uurtarief van			(op kantoor)	75 (bij u thuis)	75 (excl voorrijkosten € 50)

*Indicatieve bedragen, afhankelijk van afwijkingen op gemiddelde.
Bedragen zijn in euro's*