

DIENSTENWIJZER

Deze "Dienstenwijzer" wordt u aangeboden door René van der Velden Assurantiën & Makelaardij B.V., Graafsebaan 78a, 5242 JN te Rosmalen.

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?

René van der Velden Assurantiën & Makelaardij B.V. biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van hypotheek, aan- en verkoop van woonhuizen, verzekeringen, sparen, financiële planning en consumptief krediet. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Ons kantoor werkt met de meeste financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering 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 adviseren dat het best past bij uw wensen en mogelijkheden.

Onze diensten

Binnen ons kantoor bieden wij: bemiddeling uitsluitend in combinatie met advisering.

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van hypotheek, en aankoopbegeleiding van woonhuizen.

De combinatie van aankoopbegeleiding door een beëdigd makelaar en een onafhankelijk hypotheekadvies door een erkend hypotheekadviseur is uniek in de markt.

levensverzekeringen, schadeverzekeringen, sparen, financiële planning, consumptief krediet.

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, expertise en 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 klant/risicoprofiel.
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 het verstrekte advies;
6. Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies.

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 advisering. Indien nodig en wenselijk, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u :

1. de door ons opgevraagde documenten tijdig en volledig aan te leveren
2. het tijdig doorgeven van wijzigingen in uw persoonlijke of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, (echt)scheiding, overlijden, verhuizing enz.) en/of veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen open van 9.00 uur tot 13.00 uur en van 13.30 tot 17.30 uur.

Bezoekadres : Graafsebaan 78 a
Postadres : Postbus 302
Postcode : 5242 JN, 5240 AH
Plaats : Rosmalen
Telefoon : 073-5210000
Fax : 073-5210505
Email : info@reneveldvelden.nl
Internetadres : www.reneveldvelden.nl
Kamer van Koophandel: 16067055
AFM-registratienummer: 12013293

Betalingen

Hypotheken 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) kunt u rechtstreeks via acceptgiro of automatische incasso aan de verzekeringsmaatschappij voldoen. Per polis zullen wij daarover met u afspraken maken. Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan ontvangt u van de verzekeringsmaatschappij tijdig bericht.

Bemiddelings/advieskosten

De hoogte van deze kosten worden voor aanvang van het advies besproken en zijn terug te vinden in onze dienstverleningsdocumenten.

De financiële afwikkeling hiervan vindt plaats bij de notaris of via Factua bv.

Oprichtbevestiging

Indien er na ondertekening van een opdrachtbevestiging alsnog wordt verzocht tot stopzetting van het traject wat is ingegaan zullen de kosten in rekening gebracht worden conform de opdrachtbevestiging.

Duur werkzaamheden

In de onderstaande modellen zetten wij uiteen wat de verschillen voor u zijn: Om u inzicht te geven in het aantal uren dat wij besteden aan de diverse productvormen waarover wij u kunnen adviseren/bemiddelen volgt hieronder een indicatie van het gemiddelde aantal uren bij deze diverse producten.

Producten:

Gemiddeld aantal uur

1 ^e hypotheek incl. aankoopbegeleiding	25-35 uur
Vervolg hypotheek/onderhandse opname	10-20 uur
Ontslag hoofdelijk aansprakelijkheid/wijziging hypotheek	10-20 uur
Levensverzekering/risicoverzekering	05-10 uur
Bancaire lijfrente	05-10 uur
Schade verzekeringen	½ – 1 uur per verzekering

Hoe worden wij beloond?

In beloning voor onze dienstverlening heeft u een keuzemogelijkheid.

Deze keuzemogelijkheden zijn:

1. Beloning voor onze diensten op basis van een vaste vergoeding
2. Beloning voor onze dienstverlening uit provisie.

Tarievenoverzicht Complexe producten en Hypotheken bij beloning op basis van Vaste Vergoeding.

Wat wij doen voor deze bedragen kunt u teruglezen in de bijlagen.

Vergoeding per uur**Uurtarief**

Hypotheekadviseur	€ 150,00
Medewerkster commerciële .binnendienst	€ 100,00

Vast tarief

Hypotheek	Oriëntatiegesprek	Advies	Afsluiten	Totaal
Hypotheekadvies met aankoopbegeleiding, advies risicoverzekering, automatische aansluiting bij De Nationale Hypotheekbond	€ 0,00	€ 2.600,00	€ 900,00	€ 3.500,00
Hypotheekadvies Particulieren, advies risicoverzekering en automatische aansluiting bij De Nationale Hypotheekbond	€ 0,00	€ 2.100,00	€ 900,00	€ 3.000,00
Hypotheekadvies Ondernemers, advies risicoverzekering en automatische aansluiting bij De Nationale Hypotheekbond	€ 0,00	€ 2.100,00	€ 1400,00	€ 3.500,00
2 ^e hypotheek/onderhandse opname/wijziging hypotheekvorm	€ 0,00	€ 1.400,00	€ 600,00	€ 2.000,00
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid bij echtscheiding	€ 0,00	€ 1600,00	€ 900,00	€ 2.500,00
Tussentijdse renteaanpassingen of looptijdverlenging incl. advies	€ 0,00	€ 500,00	€ 375,00	€ 875,00
Kosten bij annulering of niet tot stand komen van uw hypotheekaanvraag	€ 0,00	€ 500,00	€ 500,00	€ 1000,00
Losse risicoverzekering	€ 0,00	€ 350,00	€ 150,00	€ 500,00
Bancaire lijfrente(n)	€ 0,00	€ 350,00	€ 150,00	€ 500,00
Losse woonlastenverzekering	€0,00	€ 400,00	€ 200,00	€ 600,00

Hulp bij betalingsproblemen	€ 0,00	€ 150,00	€ 100,00	€ 250,00

Bij wijzigingen van uw risicoverzekering, bancaire lijfrente, en woonlastenverzekering betaalt u 50% van de eerder genoemde bedragen.

Tarievenoverzicht Complexe producten en Hypotheken bij beloning op basis van Vaste Vergoeding (met abonnementsstarief) bij nieuwe posten:

Wat wij doen voor deze bedragen kunt u teruglezen in de bijlagen.

Uitvaartverzekering

€ 250,00 ineens (max. € 500,00) en een onderhoudsabonnement van € 7,50 per maand.

Arbeidsongeschiktheidverzekering (afhankelijk van het soort product)

€ 500,00 ineens en een onderhoudsabonnement van € 25,00 of € 35,00 per maand.

Beloning uit provisie

Productcategorie

Provisie voor onze dienstverlening in %

Schadeverzekeringen (uitgezonderd A.O.V..) 17% - 27,5% per polis.

Wij zijn aangesloten bij een service provider. Deze service provider ontvangt eveneens provisie inkomsten uit bemiddeling.

Registraties & Lidmaatschappen

Kamer van Koophandel (KVK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij ingeschreven onder nummer 16067055.

Autoriteit Financiële Markten

De Autoriteit Financiële Markten houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financieel dienstverleners. Wij beschikken over de verplichte vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De vergunning is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12013293. 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 (5ct/min.).

Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

Wij zijn als Erkend Hypotheekadviseur ingeschreven bij De Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH). Lid worden is pas mogelijk als aan de kwaliteitseisen van de SEH is voldaan. Daarnaast moet een adviseur zich regelmatig bijscholen op het gebied van vak kennis, adviesvaardigheid en integriteit. Kijk op www.seh.nl voor meer informatie.

Registratie als beëdigd makelaar sinds 01-03-2000 bij de Rechtbank Den Bosch.
Voor de heer M.M.J. van der Velden.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) is het onafhankelijke loket voor het beslechten van geschillen tussen consumenten en financiële dienstverleners. Wij zijn aangesloten bij het Kifid en ingeschreven onder nummer : 300.009095. Kijk op www.kifid.nl voor meer informatie.

Wettelijke verplichtingen

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 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.

Persoonsgegevens

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. De verwerking van persoonsgegevens is in overeenstemming met de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen , die is opgesteld door de Nederlandse Vereniging van Banken en het Verbond van Verzekeraars. Deze gedragscode is een uitwerking van de wettelijke bescherming van de omgang met persoonsgegevens van u als klant.

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:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
Telefoon : 070 – 333 8 999
E-mail : info@kifid.nl
Internet : www.kifid.nl

Wij streven er voortdurend naar onze klanten op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop. Wij vertrouwen erop u met deze dienstenwijzer 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 verlopen.