

FINANCIEELHELDER

MÉÉR AANDACHT AAN HYPOTHEKEN EN PENSIOENEN

DIENSTENWIJZER / DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

Deze “Dienstenwijzer” wordt u aangeboden door P.I.M. Professionals In Maatwerk B.V. tevens handelend onder de naam Financieel Helder.

Onze gegevens luiden:

(P.I.M.) Professionals In Maatwerk B.V.

t/h Financieel Helder

Ligusterlaan 1

Postbus 6

4328 ZG Burgh-Haamstede

Tel. 0111-658522

Fax. 0111-658523

Mobiel: 06-28596146

Email: info@financieelhelder.nl

Website: www.financieelhelder.nl

Openingstijden: maandag tot en met vrijdag van 08.30 uur tot 18.00 uur

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 Helder biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van hypotheek, verzekeringen, pensioenen, sparen, beleggen, financiële planning, consumptief krediet. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

Ons bedrijf is aangesloten bij: StFD, Kifid en SEH.

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 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 de volgende advies- en bemiddelingsdiensten: bemiddeling uitsluitend in combinatie met advisering.

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van hypotheken, levensverzekeringen, schadeverzekeringen, (collectieve) pensioenen (pensioencommunicatie), sparen, beleggen, financiële planning, consumptief krediet. Wij kunnen u adviseren over beleggingsfondsen (mixfondsen, obligatiefondsen, aandelenfondsen, enz) en orders van u over deze beleggingsfondsen doorgeven aan de aanbieder. Orders dienen door u ondertekend te worden voordat die worden doorgegeven aan de aanbieder.

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:

	Adviestraject	Werkzaamheden o.a.
1	Kennismaking met Financieel Helder	Vorbereiding, kennis maken, eerste korte inventarisatie, doornemen stappenplan
2	Verkennd adviesgesprek	Inventarisatie wensen en behoeften, uitleg hypotheekvormen, klantinventarisatie, klantprofiel + risicoprofiel, vaststellen belangrijkste selectiecriteria hypotheek en verz.behoeften
3	Onderzoek hypotheekmogelijkheden	Productaanbod, productvoorwaarden, rentes, verschillende constructies, premies en voorwaarden verzekeringen, uitwerken berekeningen en rapporteren
4	Vervolgadviesgesprek en opdracht	Bespreken selectie, keuze klant voor advies, opdracht ondertekenen door klant, aanvragen van gekozen advies, monitoren aanvraag, evt. beantwoorden vragen geldverstrekker
5	Procesbegeleiding	Controleren en tekenen offerte, invullen aanvraagformulieren, bewaken ontbindende voorwaarden, verzamelen stukken, contact met bank en verzekeraars, tijdige aanlevering stukken
6	Notaris - passeren	Vorbereidingen notaris, contact tussen bank en notaris, contact met door u gekozen notaris, controleren akte en afrekening, bewaken passeerdatum
7	Inrichting alles-in-één-map en mogelijkheid tot het stellen van vragen	Ordenen en opruimen van alle papieren en resterende vragen van klant beantwoorden

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.

Producten:	Gemiddeld aantal uur
- aflossingsvrij, annuïteiten en lineaire hypotheek	20 uur
- spaarhypotheek	25 uur
- beleggingshypotheek	25 uur
- bankspaarhypotheek	25 uur
- "ondernemers" hypotheek	30 uur
- 2 ^{de} hypotheek	20 uur
- levensverzekering adviestraject	10 uur
- lijfrenteverzekering/pensioen adviestraject	10 uur
- fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	10 uur
- consumptief krediet	7 uur
- woonlastenverzekering	3 uur

Indien u om advies vraagt over beleggingsfondsen of als wij orders over beleggingsfondsen voor u gaan doorgeven aan de aanbieder, zullen wij met u vooraf een cliëntovereenkomst aangaan, waarin duidelijk wordt aangegeven welke diensten wij voor u verrichten.

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 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.

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) 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.

Vergoeding

Financieel Helder geeft u volledig inzage in de voor u gemaakte berekening(en). Deze zijn te allen tijde in te zien. Indien u de berekeningen wenst mee te nemen, bent u aan Financieel Helder een bedrag van € 995,00 verschuldigd. Dit is bedoeld om te voorkomen dat wij “voor niets” werken en onze adviezen door anderen gebruikt worden. Uiteraard betaalt u dit bedrag niet als u de hypotheek via Financieel Helder laat aanvragen.

Indien u een hypotheekofferte door Financieel Helder laat aanvragen en na deze aanvraag alsnog besluit om de zaak te annuleren, dan bent u een bedrag van € 1.500,00 verschuldigd.

Voor het berekenen en volledig aanvragen en verzorgen van koopsubsidie berekent Financieel Helder een vergoeding van € 495,00.

Wijze van beloning

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 (€ 125 ex. btw)
- Beloning voor onze diensten op basis van een vaste prijs

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

Beloning uit provisie

Producten	Beloning in percentage
	Afsluitprovisie
- aflossingsvrij, annuïteiten en lineaire hypotheek	0,5% - 1 % van de hoofdsom
- spaarhypotheek	1% - 1,5 % van de hoofdsom
- beleggingshypotheek	1% - 1,5 % van de hoofdsom
- bankspaarhypotheek	1% - 1,5 % van de hoofdsom
- levensverzekering adviestraject	1% - 3% van de totale premie of koopsom
- lijfrenteverzekering/pensioen adviestraject	1% - 3% van de totale premie of koopsom
- fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	1% - 3% van de totale inleg of eerste inleg
- woonlastenverzekering	5% - 20% van de totale premie [10% - 20% van de koopsom]
	Jaarlijkse doorlopende provisie
	Aantal termijnen
- aflossingsvrij, annuïteiten en lineaire hypotheek	0,0% - 0,2 % van de hoofdsom [10 jaar]
- spaarhypotheek	0,0% - 0,2% van de hoofdsom [10 jaar]
- beleggingshypotheek	0,0% - 0,2% van de hoofdsom [10 jaar]
- bankspaarhypotheek	0,0% - 0,2% van de hoofdsom [10 jaar]
- levensverzekering adviestraject	0% - 2% van de totale premie
- lijfrenteverzekering/pensioen adviestraject	0% - 2% van de totale premie
- fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	0% - 2 % van de totale inleg
- consumptief krediet	0,25% - 1,1% van het uitstaande saldo
- woonlastenverzekering	0% - 20% van de totale premie

Wij zijn o.a. aangesloten bij een service provider. Deze service provider ontvangt eveneens provisie inkomsten uit bemiddeling. Bij de offerte ontvangt u van ons een gespecificeerd overzicht van de in rekening gebrachte kosten.

Beloning uit uurtarief

Producten:	Aantal uren
- aflossingsvrij, annuïteiten en lineaire hypotheek	20 uur
- spaarhypotheek	25 uur
- beleggingshypotheek	25 uur
- bankspaarhypotheek	25 uur
- levensverzekering adviestraject	25 uur
- "ondernemers" hypotheek	30 uur
- 2 ^{de} hypotheek	20 uur
- lijfrenteverzekering/pensioen adviestraject	10 uur
- fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	10 uur
- woonlastenverzekering	3 uur
- aanvragen Koopsubsidie/Starterslening	2 uur
Het uurtarief dat wij hanteren inzake deze producten is	€ 125 ex. btw

Beloning op basis van een vaste prijs

Producten:	Minimum Tarief
- aflossingsvrij, annuïteiten en lineaire hypotheek	€ 1750
- 2 ^{de} hypotheek	€ 1750
- "ondernemers" hypotheek	€ 3000
- spaarhypotheek	€ 2500
- beleggingshypotheek	€ 2500
- bankspaarhypotheek	€ 2500
- levensverzekering adviestraject	€ 795
- lijfrenteverzekering/pensioen adviestraject	€ 795
- fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	€ 795
- woonlastenverzekering	€ 795
- Starterslening	€ 225

Servicepakketten:

- Servicepakket 1:
Serviceafspraken eenmaal per 3 jaar op kantoor van Financieel Helder voor € 11,00 per maand
- Servicepakket 2:
Serviceafspraken eenmaal per 2 jaar op kantoor van Financieel Helder voor € 22,00 per maand
- Servicepakket 3:
Serviceafspraken eenmaal per jaar op kantoor van Financieel Helder voor € 33,00 per maand

Ingangsdatum servicepakket: _____

Al onze Servicepakketten omvatten de volgende werkzaamheden:

- inventarisatie van de veranderingen t.o.v. het laatste gesprek
- controle of financieel plan nog past bij uw wensen en doelstellingen
- controle of situatie bij overlijden voldoende is afgedekt
- controle of situatie bij arbeidsongeschiktheid voldoende is afgedekt
- controle van de lopende verzekeringen
- indien noodzakelijk voorstel voor aanpassing van uw financieel plan gebaseerd op uw nieuwe situatie
- opschonen van de servicemap
- controleren en eventueel aanpassen maandelijks voorlopige teruggaaf

Wijze van betalen (daartoe tekent u ook de separate machtigingsovereenkomst):

- Opdrachtgever machtigt Financieel Helder om het bedrag van <bedrag> eenmalige te incasseren van de rekening van opdrachtgever en ondertekent daartoe ook de bijgevoegde eenmalige machtiging
- Opdrachtgever machtigt Financieel Helder om het bedrag van <bedrag> middels de afrekeningnota bij notaris <naam notaris> in rekening te brengen
- Opdrachtgever machtigt Financieel Helder om het bedrag van <bedrag> voor het servicepakket middels automatische incasso tot wederopzegging maandelijks te incasseren en tekent daartoe het bijgevoegde incassoformulier

Wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12002878, voor het uitoefenen van ons bedrijf. Wij zijn voorts ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime MiFID voor het adviseren over beleggingsfondsen en/of het doorgeven van orders over beleggingsfondsen aan de aanbieder.

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 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

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.

Opdrachtgever verklaart het dienstverleningsdocument te hebben gelezen en door het ondertekenen van dit document akkoord te zijn met de voorwaarden en kosten.

Aldus overeengekomen d.d. <datum> te <plaatsnaam>

Financieel Helder