

Verzekeringen & Hypotheken

Cereskade 25
9503 GC Stadskanaal
T: +31 (0)599 65 11 33
Rek. nr. : NL73 SNSB 0940 706 881
KvK. nr. : 01125175 te Groningen
AFM nr. : 12046017

Dienstenwijzer

INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
Wie zijn wij?	4
- Geschiedenis van ons kantoor	4
- Deskundigheid & Kwaliteit	4
- Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars	4
- Contactgegevens	4
Wat is financieel advies?	5
Onze dienstverlening	6
- Oriënteren	6
- Adviseren	6
- Bemiddelen	6
- Nazorg	6
- Urenverantwoording	7
- Wat mogen wij van u verwachten?	7
- Hypotheekafwikkeling	8
Onafhankelijk intermediair, waarom?	9
- Hoe worden wij beloond?	9
- Provisie	9
- Vaste Fee of Declaratiebasis	9
- Onderhoud Hypotheken	10
- B.T.W.	10
- Beëindiging van de relatie	10
Algemene informatie	11
- Kamer van koophandel	11
- Autoriteiten Financiële Markten (AFM)	11
- Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)	11
- Privacy	11
- Klachten Instituut Financiële Diensten (KIFID)	11
- Beroepsaansprakelijkheid	11

U bent op geen enkele wijze aan dit document gebonden. Wel vragen wij u om dit document na van het inhoud hiervan kennis te hebben genomen voor ontvangst te tekenen of via de mail de ontvangst ervan te bevestigen.

Ook bevestigt U op deze manier de ontvangst van de Dienstenwijzer per hieronder vermelde datum.

Voor ontvangst:

Plaats, d.d.

Naam + Handtekening klant(en)

Paraaf klant voor gezien en
akkoord:

INLEIDING

Hierbij ontvangt u het dienstwijzer (en in bijlage de dienstverleningsdocument) van Boekelo Makelaardij en Assurantiën, Cereskade 25, 9503 GC te Stadskanaal. Onder Makelaardij Boekelo. zijn de volgende handelsnamen:

- Makelaardij Boekelo
- Centraal Bureau voor Hypotheekbemiddeling

Dit document heeft als doel inzicht te geven wat wij voor u kunnen doen en wat u van ons mag verwachten. U kunt verder vinden hoe wij worden beloond en wat de hoogte is van onze beloning. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

Makelaardij Boekelo biedt u deskundige advies- en bemiddelingsdiensten op het gebied van:

- Hypotheken
- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Zorgverzekeringen
- Sparen
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (=adviseren in beleggingsfondsen)
- Consumptief krediet
- Uitvaartverzekeringen
- Woonlastenverzekeringen ten behoeve van arbeidsongeschiktheid en werkloosheid

Paraaf klant voor gezien en
akkoord:

WIE ZIJN WIJ?

Geschiedenis van ons kantoor

Sinds 1994 is Makelaars & Assurantiekantoor Boekelo actief in Stadskanaal en omstreken op het gebied van hypotheke, levensverzekeringen, pensioenen, schadeverzekeringen, consumptief krediet, zorgverzekeringen en allerlei aanverwante producten.

Deskundigheid & Kwaliteit

Al onze adviseurs zijn WFT gediplomeerd en beschikken over een ruime ervaring.

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het Financieel Toezicht (WFT) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten, onder nummer 12046017, voor het uitoefenen van onze bedrijfsactiviteiten. De AFM houdt toezicht op deskundigheid, integriteit, betrouwbaarheid en zorgplicht naar onze klanten. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl.

In onze dienstverlening werken wij zelfstandig met gerenommeerde banken en verzekeringsmaatschappijen.

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

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheke, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten.

Contactgegevens

Naam Kantoor	Makelaars- en Assurantiekantoor Boekelo
Kantooradres	Cereskade 25
Postcode en plaats	9503 GC Stadskanaal
Postadres	Cereskade 25, 9503 GC Stadskanaal
Telefoonnummer	0599-651133
Faxnummer	0599-650883
Website	www.makelaardijboekelo.nl
E-mailadres	info@makelaardijboekelo.nl
Inschrijvingsnummer AFM	12046017
Inschrijvingsnummer handelsregister KvK	01125175
Kifid-nummer	300.004470
Openingstijden	Maandag t/m vrijdag: 9.00–17.00 uur

Paraaf klant voor gezien en akkoord:

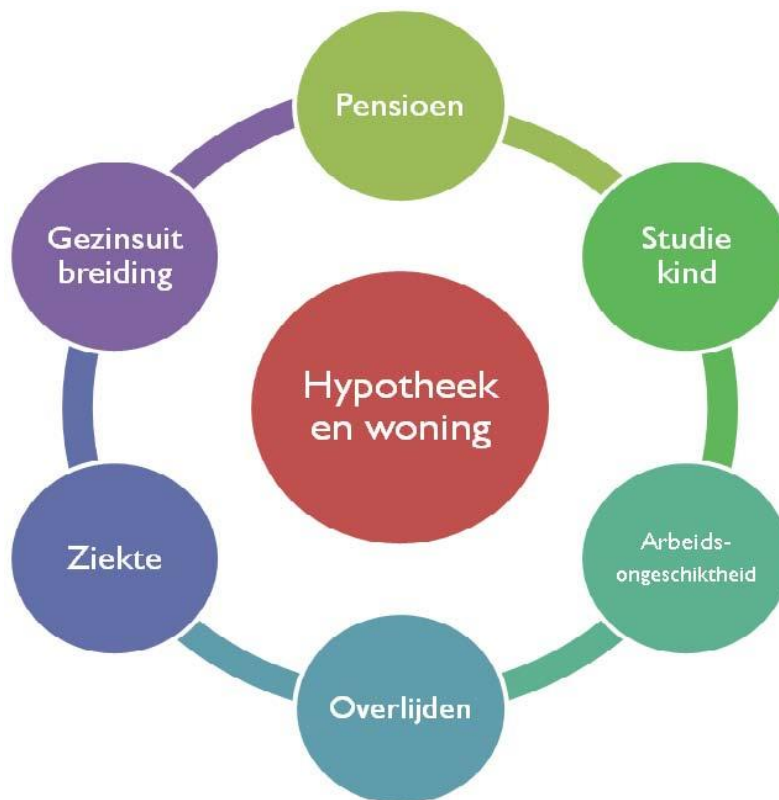
WAT IS FINANCIËEL ADVIES?

Wellicht droomde u vroeger over een auto die uw oom al reed. Je kijkt naar je opleiding, toekomst. Voordat u het weet, komt u op kruispunten in uw leven. Wat ga ik doen? Waar ga ik wonen en wat is verantwoord?

Financieel advies is nodig op die belangrijke momenten in uw leven. Tijden dat beslissingen ingrijpende gevolgen kunnen hebben. Eén van die momenten is bijvoorbeeld het kopen van een huis. U wilt weten wat u kunt lenen, maar dat is maar één kant van de medaille. Aan de andere kant moet het ook allemaal verantwoord zijn.

Het financiële advies heeft als doel u te helpen de beste financiële beslissingen te maken.

Hieronder staat een aantal van die levensfasen vermeld die relevant zijn in het financieel advies.



Paraaf klant voor gezien en akkoord:

ONZE DIENSTVERLENING

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.

Onze dienstverlening splitsten wij op in vier onderdelen.

1. Oriënteren
2. Adviseren
3. Bemiddelen
4. Onderhoud

Deze bovenstaande diensten sluiten bij elkaar aan, maar staan in principe los van elkaar. U maakt de beslissing van welke dienst(en) u gebruik maakt.

Oriënteren

Als u een afspraak bij ons maakt, dan starten wij met een oriëntatiegesprek. Het is bedoeld om vrijblijvend met u te kijken waarvoor u ons heeft benaderd en wat wij voor u kunnen betekenen. U krijgt tijdens het eerste uur van ons algemene informatie, waaronder in ieder geval dit dienstverleningsdocument. Na afloop kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze diensten.

Adviseren

Na de oriëntatie gaan wij een grondig onderzoek uitvoeren waarbij wij ingaan op uw financiële positie, uw wensen en doelen, uw kennis en ervaring op financieel gebied en uiteraard ook op de mate waarin u bereid bent risico's te nemen. Aan de hand daarvan stellen wij een klantprofiel op als basis voor een gedegen en passend advies.

Wij zullen u informatie verstrekken over de in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten van diverse aanbieders. Wij rekenen de verschillende scenario's voor u door en ons advies vatten wij schriftelijk samen in een adviessamenvatting. Bovendien willen wij ons advies graag uitgebreid met u bespreken en toelichten, zodat u altijd inzicht heeft in de consequenties van de financiële beslissing die u gaat nemen.

Bemiddelen

Alvorens wij bemiddelen, moet er een gedegen en passend advies zijn uitgebracht. Het is immers belangrijk dat u een financieel product aanschaft dat bij uw situatie past.

Wij helpen u bij het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Daarnaast onderhouden wij namens u de contracten met de leveranciers van deze financiële producten. De werkzaamheden die wij voor u doen, leggen wij vooraf vast in een opdracht tot dienstverlening.

Nazorg

Onze dienstverlening houdt niet op nadat uw verzekering of hypotheek is afgesloten. Voor hypotheek en aanverwante financiële producten kunt u tot een jaar na bemiddeling kosteloos gebruik maken van onze diensten met betrekking tot het eerder uitgebrachte advies. Na dat jaar zal er sprake zijn van een aanvullend advies, waarvoor een abonnement kan worden afgesloten.

Voor schade- en uitvaartverzekeringen adviseren wij u een service abonnement af te sluiten. De dienstverlening rondom schade- en uitvaartverzekeringen zal tijdens de looptijd binnen de

Paraaf klant voor gezien en
akkoord:

kaders van het gekozen service abonnement door ons worden uitgevoerd. Een service abonnement wordt aangeboden tegen een aantrekkelijk maandbedrag. De hoogte van het bedrag is afhankelijk van de inhoud van het te nemen abonnement.

Paraaf klant voor gezien en
akkoord:

Urenverantwoording

Om u een idee te geven van het gemiddeld aantal uren dat wij aan bovengenoemde werkzaamheden besteden, volgt hieronder een indicatie. De aan u te besteden tijd kan dus meer en minder zijn dan deze indicatie.

Diensten	Urenindicatie	Vast tarief of Uurtarief*
Inventarisatie & Kennismakingsgesprek	2 uur	Gratis
Hypotheekadvies	10-20 uur	€ 110,-* per uur
Hypotheekadvies en Bemiddeling	10-25 uur	€ 125,- per uur
Consumptief Krediet	5 uur	€ 110,-* per uur
Levensverzekeringen (met afkoop oude verzekering) Advies + Bemiddelen	12 uur	€ 110,-* per uur
Woonlastenverzekeringen in het geval van arbeidsongeschiktheid en werkloosheid	5-10 uur	€ 110,-* per uur
Overlijdensrisicoverzekering	5-10 uur	€ 110,-* per uur
Uitvaartverzekeringen	4 uur	€ 110,-* per uur
Schadeverzekeringen (pakket)	5-10 uur	€ 110,-* per uur

*excl. 21% BTW of 21% assurantiebelasting

Bovenstaande uren zijn een indicatie voor de werkzaamheden op het moment van afsluiten. Voor onderhoud van uw hypotheek of financieel plan komt daar gemiddeld 2 uur per jaar bij.

Wij adviseren u om op basis van uw persoonlijke situatie en behoefte voor onze dienstverlening een abonnement af te sluiten. Een abonnement is in de meeste gevallen financieel aantrekkelijker dan declaratie op uurbasis.

Wat mogen wij van u verwachten?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen, tegelijkertijd verwachten wij van u ook de volgende medewerking: U verstrekt ons tijdig alle juiste en relevante informatie die in het kader van de door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Dit is uw eigen belang, mocht in tijden van schade blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het bijvoorbeeld zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade niet of niet helemaal te vergoeden. Wij vragen u ook de gegevens van de stukken die u van ons ontvangt te controleren op juistheid en onjuistheden en zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Ook na het adviseren en bemiddelen stellen wij het op prijs dat u ons op de hoogte houdt van mogelijke veranderingen. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie. U kunt hierbij denken aan geboorte, huwelijk, overlijden, verhuizen etc. Ook wijzigingen in inkomens- en arbeidssituatie en dergelijke zijn voor ons van belang om te weten. Wellicht dat wij oplossingen hebben!

Paraaf klant voor gezien en
akkoord:

Hypotheekafwikkeling

Als u niet thuis bent in de financiële dienstverlening kunnen wij best begrijpen dat het lastig is om te weten hoe nu alles in elkaar zit.

Als voorbeeld geven wij u graag inzicht in de afwikkeling van het hypotheekproces nadat wij een oriënterend gesprek gehad hebben dat geresulteerd heeft in een advies- en bemiddelingsopdracht.



Wanneer wij de offerte ontvangen hebben, gaan wij, zoals hierboven ook staat, met elkaar in gesprek. Eigenlijk is dat gesprek de afronding van het advies. De bemiddeling is nog niet ten einde, want er kunnen vragen gesteld worden door de maatschappij. Soms duurt het wel twee maanden, met iedere keer intensieve instuuracties, voordat de hypotheek akkoord wordt bevonden. Dit traject verklaart ook het hoge aantal uren dat wij gemiddeld op een hypotheek nodig hebben.

Paraaf klant voor gezien en akkoord:

ONAFHANKELIJK INTERMEDIAR, WAAROM?

Een belangrijk voordeel van een onafhankelijke tussenpersoon is het brede aanbod aan geldverstrekkers en verzekeraars. Het scheelt u veel vergelijk. Dat doen wij voor u!

Hoe worden wij beloond?

Wij kennen drie wijzen van belonen:

1. Provisie (alleen bij bestaande schadeverzekeringen)
2. Declaratiebasis op basis van uurtarief
3. Advieskosten voor hypotheek, levensverzekeringen, etc. (vaste fee)

Provisie

De traditionele wijze van belonen, is de provisie die door de maatschappij aan de tussenpersoon wordt uitgekeerd bij het afsluiten van een product. Deze provisie die bij het afsluiten van het product wordt verrekend, noemen wij afsluitprovisie en kan in specifieke situaties voorkomen.

Naast afsluitprovisie is er sprake van doorlooppovisie voor onderhoud en/of het afwickelen van schade.

Voor nieuwe complexe financiële producten zoals hypotheek, levensverzekeringen, pensioenverzekeringen en uitvaartverzekeringen geldt met ingang van 1 januari 2013 een wettelijk provisieverbod.

Vaste Fee of Declaratiebasis

Voor het financiële advies en de verdere afhandeling van uw hypotheek- of financieringsaanvraag hanteren wij vaste tarieven.

Voor zover de dienst niet genoemd wordt in onderstaand overzicht, geldt dat wij u op basis van ons uurtarief een passende aanbieding zullen doen.

Dienst	Aard van de dienst	Prijs
Inventarisatie & Kennismakingsgesprek		Gratis
1e Hypotheek inclusief orv	AB	€ 2.995,-
Aanvullend advies (bijv. starterslening)	AB	€ 500,- tot € 1.000,-
2e Hypotheek – zonder advies	B	€ 750,-
2e Hypotheek – met advies – bestaande relaties	AB	€ 1.495,-
2e Hypotheek – met advies – nieuwe relaties	AB	€ 1.750,-
Second opinion	A	€ 500,-*
Annuleren aanvraag na offertezoek	AB	€ 750,-
Arbeidsongeschiktheid/werkloosheidsverzekeringen in combinatie met hypotheek (particulier)	AB	€ 250,-
Arbeidsongeschiktheid/werkloosheidsverzekeringen zonder hypotheek (particulier)	AB	€ 350,-
Overlijdensrisicoverzekering met hypotheek	AB	€ 250,-
Overlijdensrisicoverzekering zonder hypotheek	AB	€ 350,-
Levensverzekering in combinatie met hypotheek	AB	€ 500,- tot € 1.000,-
Levensverzekering zonder hypotheek	AB	€ 350,-
Schadeverzekeringen	AB	Provisie (varieert)
Uitvaartverzekeringen	AB	Bemiddelingskosten

* excl. 21% BTW

Paraaf klant voor gezien en akkoord:

Onderhoud Hypotheken

Indien u kiest voor betaling op basis van een vast bedrag, kunt u tot een jaar na bemiddeling kosteloos gebruik maken van onze diensten met betrekking tot het eerder uitgebrachte advies met betrekking tot hypotheken. Na dat jaar zal er sprake zijn van een aanvullend advies. Om ook na het afsluiten verzekerd te zijn van ondersteuning, zal bij een onderhoudsgesprek een bedrag aan kosten worden gevraagd

Eventuele handelingen in verband met veranderingen in de huidige situatie, zoals poliswijzigingen, ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid etc. worden bij u in rekening gebracht op basis van een van te voren afgesproken bedrag.

B.T.W.

Mogelijk is onze nota belast met B.T.W. Wanneer de intentie van het advies gericht is op het tot stand komen van een hypotheek, levensverzekering of schadeverzekering, mogen wij een nota zonder B.T.W. aan u versturen. Wanneer dit niet zo is (bijvoorbeeld bij een second opinion of een financieel plan), zijn wij verplicht om B.T.W. in rekening te brengen.

Beëindiging van de relatie

U heeft 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.

Paraaf klant voor gezien en
akkoord:

ALGEMENE INFO

Makelaars- en Assurantiekantoor Boekelo.

Kamer van Koophandel (KVK)

In het Handelsregister van de Kamer van Koophandel te Groningen staan wij ingeschreven onder de naam Makelaardij Boekelo., geregistreerd onder nummer 01125175.

Autoriteiten Financiële Markten (AFM)

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het Financieel Toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12046017 voor het uitoefenen van ons bedrijf.

Privacy

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

Klachten Instituut Financiële Diensten (KiFid)

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

Beroepsaansprakelijkheid

Wij streven er naar 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.

Paraaf klant voor gezien en
akkoord: