



Dienstenwijzer De Financiële Experts

De Financiële Experts
Antilopestraat 39
3064 LA Rotterdam
Website: www.definancielexperts.nl
Telefoon: 010 - 442 73 23
E-mailadres: kantoor@definancielexperts.nl

Geachte cliënt,

De verzekeringsbedrijfstak en de Wet op het financieel toezicht (Wft) vinden goede voorlichting op het gebied van verzekeringen belangrijk. Consumenten moeten inzicht krijgen in de aangeboden dienstverlening, voordat de overeenkomst daadwerkelijk tot stand komt. Wij vertellen u graag, middels deze dienstenwijzer, welke dienstverlening u kunt verwachten van De Financiële Experts.

In deze dienstenwijzer geven wij een antwoord op de volgende vragen:

- Wie zijn wij?
- Welke dienstverlening bieden wij?
- Wat verwachten wij van u?
- Hoe worden wij beloond?
- Wat te doen als u niet tevreden bent over onze diensten?

Mocht u na het lezen van dit document nog vragen hebben, dan kunt u contact opnemen door tijdens kantooruren te bellen naar (010) 442 73 23 of door te mailen naar kantoor@definancielexperts.nl

Met vriendelijke groet,

De Financiële Experts

Wie zijn wij?

De Financiële Experts is een advies en bemiddelingskantoor op het gebied van hypotheek, verzekeringen en overige financiële producten. Onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken krijgt wanneer u een hypotheek aangaat. We bekijken welke risico's verzekerd moeten worden en adviseren u over producten die het best aansluiten bij uw persoonlijke situatie. De Financiële Experts is volledig onafhankelijk en doet zaken met ongeveer 10 geldverstrekkers en verzekeringsmaatschappijen. We vergelijken circa 25 hypotheekproducten en productcombinaties en geven op basis van uw profiel en uw wensen een persoonlijk en objectief advies. Wij zijn op geen enkele wijze verplicht om hypotheek of verzekeringen bij bepaalde partijen onder te brengen. De objectiviteit wordt gewaarborgd doordat de adviseurs van De Financiële Experts geen provisie ontvangen, maar een vast salaris met daar bovenop een variabele beloning voor het aantal afgesloten hypotheek. Onze adviseurs hebben geen financieel belang bij bepaalde



hypotheekproducten of de hoogte van de hypotheek en zetten ze zich steeds optimaal in voor úw belangen. Een lijst met namen van geldverstrekkers en verzekeraars met wie wij zaken doen, is opgenomen onze website www.definancieleeexperts.nl. De Financiële Experts staat onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten en is ingeschreven in het Wft-register onder nummer 12046360.

De AFM heeft ons een vergunning verleend voor de gebieden: hypothecair krediet, consumptief krediet, bancaire producten, levensverzekeringen, inkomensverzekeringen en schadeverzekeringen.

Wij werken uitsluitend met Erkende Hypotheekadviseurs die aangesloten zijn bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (www.erkendhypotheekadviseur.nl).

Onze adviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.

Welke dienstverlening bieden wij?

De Financiële Experts kan u adviseren op het gebied van:

Hypotheken. Onze doelstelling is ervoor te zorgen dat de financiering voor de aankoop van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden.

Overlijdensrisicoverzekeringen. Deze verzekeringen keren een (vaste) som geld uit als u of één van uw gezinsleden komt te overlijden.

Woonlastenverzekeringen. Deze verzekeringen keren een (vast) bedrag uit als u of uw partner arbeidsongeschikt of werkloos wordt.

Indien u ons op het gebied van **hypotheken** inschakelt, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al hebt.

Wij overleggen met u welke risico's voor u aanvaardbaar zijn, welke u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen.

In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.

Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden. Hierbij geven wij u ook informatie over de kosten en het te verwachten rendement, in relatie tot het risico dat u mogelijk loopt.

Wij stellen het hypotheekadvies samen op basis van uw cliëntprofiel, risicoprofiel en eerdere ervaring met het afsluiten van financiële producten.



Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een hypotheek en de hieraan gerelateerde verzekeringen.

Wij controleren met u of de aanvraag van de hypotheek en de hieraan gerelateerde verzekeringen correct en volledig zijn opgesteld.

In een later stadium controleren wij of de hypotheekofferte en verzekeringsofferte conform de aanvraag zijn.

Indien noodzakelijk bieden wij begeleiding bij het verzorgen van een medische keuring.

Voor zover noodzakelijk en gewenst besteden wij aandacht aan een *voorlopige dekking*.

Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsmaatschappij de verzekering accepteert. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.

Service na afsluiten van uw hypotheek

Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier. Om de twee jaar nemen wij contact met u op om na te gaan of uw hypotheek nog passend voor u is. Zo zorgen wij ervoor dat uw hypotheek en het hieraan gerelateerde verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.

Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen van algemene aard voordoen, informeren wij u over deze wijzigingen. Indien u daar prijs op stelt, gaan wij na in welke mate deze wijzigingen specifiek van belang zijn voor uw situatie. Indien u wijzigingen wilt aanbrengen in de hypotheek of de hieraan gerelateerde verzekeringen, begeleiden wij op uw verzoek de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling. In een aantal gevallen brengen wij daar kosten voor in rekening. Zie hiervoor het hoofdstuk 'Beloning'.

Een hypotheek en de hieraan gerelateerde verzekeringen sluit u voor een langere periode af. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de hypotheek en/of verzekeringen wilt beëindigen. In een dergelijke situatie geven wij u inzicht in de fiscale en financiële consequenties van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering. Indien de datum waarop de hypotheek moet worden afgelost nadert, bespreken wij met u op welke wijze deze aflossing het best kan geschieden. Indien gewenst bespreken wij ook de mogelijkheden van herfinanciering met u. Wanneer recht op een uitkering ontstaat door overlijden



van de verzekerde, zorgen wij er namens u voor dat de verzekeringsmaatschappij die uitkering aan u of uw erfgenamen zal verrichten.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen. Wij hebben daarbij wel uw hulp nodig. In elk geval gaan wij ervan uit dat u de juiste gegevens aan ons verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u ons onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar deze schade niet of niet geheel vergoedt.

Hebt u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven. Onder wijziging van persoonlijke situatie verstaan wij onder meer: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen. Wij onderhouden namens u alle contacten met de geldverstrekker en/of verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met deze partijen, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Van u verwachten wij dat u eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar aan ons meldt. Tenslotte vragen wij u de gegevens uit de ontvangen stukken op juistheid te controleren en eventuele onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Hoe worden wij beloond?

Schadeverzekeringen

Voor het afsluiten van een schadeverzekering ontvangen wij doorgaans een bemiddelingsvergoeding van de geldverstrekker en/of verzekeraar. Dit heet provisie. Onze beloning vormt dan een onderdeel van de premie en de afsluitkosten die u betaalt aan de geldverstrekker en/of de verzekeraar.

Complexe producten (hypotheken, levensverzekeringen, inkomensverzekeringen en bancaire producten)

Maar wij bieden ook provisie-vrije producten aan. In dat geval ontvangen wij geen provisie, U betaalt de kosten van de het advies en de bemiddeling van uw hypotheek aan ons door middel van een nota. Dit heet een declaratie. Meestal loopt de betaling hiervan via de notarisafrekening.

Adviesuren

Om u inzicht te geven in de adviesuren die wij besteden aan het advies en de begeleiding van uw hypotheek, hebben wij hieronder weergegeven hoeveel tijd het ons gemiddeld kost om een hypotheek af te sluiten.



Soort product	Adviesuren	onderhoud eerste 10 jaar
Volledig aflossingsvrije hypotheek	15 – 20 uur	3 – 5 uur
Annuïtaire hypotheek	15 – 20 uur	3 – 5 uur
Lineaire hypotheek	15 – 25 uur	5 – 7 uur
Combinaties	15 – 25 uur	5 – 7 uur
Bankspaarhypotheek	15 – 25 uur	5 – 7 uur

Hierin worden meegenomen:

- De adviesgesprekken.
- De administratieve afhandeling.
- Het regulier onderhoud (het in contact blijven met u om ervoor te zorgen dat uw hypotheek bij u blijft passen).

Kosten voor bijzondere werkzaamheden

Naast de bovengenoemde declaratienota brengen wij geen kosten bij u in rekening, met uitzondering van de volgende gevallen. Daarin is feitelijk sprake is van een volledig nieuw advies, dat 5 tot 10 uur werk met zich meebrengt:

- Opnemen van extra geld binnen de bestaande hypotheekinschrijving of via een tweede hypotheek: € 2.025,-. Ook als uw eerste hypotheek elders loopt zijn de kosten voor een tweede hypotheek € 2.025,- (sommige geldverstrekkers brengen zelf ook administratie- of afsluitkosten in rekening, dit leest u in de offerte).
- Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid. Indien u en uw partner besluiten uit elkaar te gaan en u de bestaande hypotheek op één van beide namen wenst voort te zetten: € 2.025,-. Let op: vaak brengt de geldverstrekker of verzekeraar zelf ook administratiekosten of wijzigingskosten in rekening, dit leest u in de aanbieding.
- Omzetting bestaande hypotheek. Indien u de bestaande hypotheek geheel of gedeeltelijk wenst om te zetten naar een andere aflossingsvorm, een verzekering of aflossingsproduct gedurende de looptijd wenst toe te voegen of te beëindigen, of indien u tussentijds de rentevaste periode of rentevariant wenst te veranderen: kosten op aanvraag (indicatie € 1.350,-- tot € 2.025,--).

Let op: vaak brengt de geldverstrekker of verzekeraar zelf ook administratiekosten of wijzigingskosten in rekening, dit leest u in de aanbieding.

NB: Onze kosten zijn verschuldigd wanneer u ons opdracht geeft om een aanvraag aan de geldverstrekker voor te leggen of een offerte aan te vragen, dus ook indien de aangevraagde opname of wijziging om wat voor reden dan ook geen doorgang vindt. Een oriënterend gesprek is vanzelfsprekend gratis. Deze kosten zijn vaak geheel of gedeeltelijk aftrekbaar, maar dit hangt af van uw persoonlijk situatie. Raadpleeg hiervoor uw adviseur.

Niet tevreden?

Uiteraard hopen wij een prettige samenwerking met u aan te gaan. Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn met de dienstverlening van De Financiële Experts, dan kunt u twee dingen doen:

1. Een klacht indienen. Als u een klacht hebt over onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar direct over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij zo spoedig mogelijk contact met u op. Mochten we gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD):

KiFiD

Postbus 93257

2509 AG, Den Haag

tel. : 070 333 8 999

e-mail: consumenten@kifid.nl

website: www.kifid.nl

U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

2. De relatie beëindigen. U hebt het recht om dit op elk gewenst moment te doen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een adviseur van uw keuze. Overigens kunnen wij in uitzonderlijke gevallen ook het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.