

## **DIENSTENWIJZER**

Met dit document willen wij ons aan u voorstellen en u informeren over de manier waarop wij onze dienstverlening, werkwijze en beloning hebben ingericht. Als u besluit om van onze dienstverlening gebruik te gaan maken, weet u, maar ook wij, wat van elkaar verwacht kan worden.

### **Wie zijn wij:**

Cees Dekker hypotheken en verzekeringen BV is een financiële dienstverlener, die deskundig advies en persoonlijke dienstverlening hoog in het vaandel heeft. Ons advieskantoor is ingericht volgens de laatste richtlijnen en staat ingeschreven in het register bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12004319.

### **Wat doen wij:**

Onze adviseurs beschikken over de vereiste diploma's. Hierdoor kunnen wij ook deskundig en onafhankelijk adviseren en bemiddelen op het gebied van hypothecair krediet, levens- en schadeverzekeringen en bancaire producten, zoals (bank)sparen en beleggen.

### **Het persoonlijke financieel advies:**

Ieder advies is weer anders, omdat iedere persoonlijk situatie anders is. Wij beginnen dan ook met een uitgebreide inventarisatie van uw huidige situatie, uw wensen en behoeften, doelstellingen, risicobereidheid. Tevens zullen wij uw kennis van financiële producten toetsen en vastleggen. In dit uitgebreide inventarisatiegesprek komen wij tot het maken van een klantprofiel. Vervolgens gaan wij dit uitgebreid analyseren en in het advies dat volgt, zullen wij alle opties aan u voorleggen en nader toelichten. Tevens zullen wij de analyse samen met u vastleggen. Op dat moment vragen wij u of u door wilt gaan en leggen dit vast in een opdrachtbevestiging. Daarna bekijken wij welke producten en welke mogelijke aanbieders daar het beste bij passen. Wanneer die keuze is gemaakt, zullen wij deze gaan aanvragen bij de desbetreffende aanbieder.

Aangezien dit vaak enige tijd duurt, zullen wij u in de tussentijd op de hoogte houden van de voortgang. Uiteindelijk zal deze bemiddeling uitmonden in een overeenkomst met de aanbieder.

Daarna zullen wij contact met u houden voor eventuele vragen en/of nazorg.

### **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 verzekeringsmaatschappijen. Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hierbij werken wij samen met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wel hebben wij een exclusieve samenwerking met de RegioBank op het gebied van sparen en betalen.

### **Geen zeggenschap**

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten, aandelen of anderszins zeggenschap in ons bedrijf.

### **Wat verwachten wij van u?:**

Om een optimaal advies en bemiddelingstraject te kunnen geven, verwachten wij dat u alle benodigde informatie overlegt en ook zelf controleert of de documenten die u krijgt ook juist zijn opgesteld. In het adviesgesprek is het belangrijk dat de informatie over uw financiële situatie juist is. Daarnaast is het ook belangrijk, dat u goed aangeeft hoeveel kennis u hebt van financiële producten en hoeveel risico u wilt lopen op uw hypotheek. Ook uw toekomstwensen zijn daarbij belangrijk.

Ook na het afsluiten zijn veranderingen in de persoonlijke omstandigheden voor uw hypotheek van groot belang. Wij raden u aan om dit zo spoedig mogelijk door te geven.

### **De beloning van de adviseur:**

Zoals gezegd is Cees Dekker hypotheken en verzekeringen BV een zelfstandige onderneming, waarbij onafhankelijkheid hoog in het vaandel staat. Wij zijn dan ook niet gebonden aan een aanbieder van de door ons geadviseerde producten. Om deze onafhankelijkheid te benadrukken werken wij uitsluitend op fee-basis, waarbij u ons direct betaald voor de dienstverlening. Hierbij maken wij gebruik van een uniek concept, waarbij u tegen een vast tarief zowel het uitgebreide advies als ook de bemiddeling geleverd krijgt.

Na het adviesgesprek leggen wij Cees Dekker hypotheken en verzekeringen BV de afspraken vast in een Opdrachtbevestiging, zodat beide partijen weet wat er verwacht wordt. De vergoeding voor onze diensten zijn gebaseerd op het unieke concept.

Besluit u na bespreking van het advies af te zien van bemiddeling door ons kantoor, dan bent u ons niets verschuldigd.

### **Uw persoonsgegevens**

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

### **Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?**

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

### **Hoe lang bewaren wij uw gegevens?**

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

### **Wat zijn uw rechten?**

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- c) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- e) Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- f) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

### **Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?**

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere “stukjes” van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

### **Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan**

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

Diensten	Urenindicatie	Vergoeding
Inventarisatiegesprek en analyse	2 tot 4	Nihil
Bespreken/uitleg berekeningen	2 tot 4	Nihil
Advies geldlening incl inventarisatie en bespreking en risicoverzekering	15 tot 20	€ 2.600,00 *
Oversluiters/doorstromers	15	€ 2.000,00 *
Nieuwe klanten/starters		
Opslag bespreken in overleg met klant		
- Inzake negatief BKR		
- Zelfstandigen		
Losse risicoverzekering	2 tot 4	€ 395,00 *
Arbeidsongeschiktheids-/WW-verzekering	3 tot 6	€ 300,00 *
Arbeidsongeschiktheidsverzekering zakelijk	3 tot 4	€ 595,00 *
Bestaande klant: verhoging hypotheek, verhoging binnen inschrijving	2 tot 4	€ 995,00 *
Bestaande klant: 2e hypotheek	4 tot 6	€ 995,00 *
Nieuwe klant: 2e hypotheek/verhoging binnen inschrijving	15 tot 20	€ 1.650,00 *
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	12 tot 15	€ 2.500,00*
Begeleiding echtscheiding, mediator inschakelen	8 tot 10	€ 995,00 *
regelen volledige scheiding en alimentatie		
Administratieve afhandeling bij overlijden	3 tot 5	€ 595,00 *
Wijziging rentevaste periode	2	€ 250,00
Omzetting hypotheekvorm bij dezelfde geldverstrekker	6 tot 8	€ 995,00 *
Overbruggingshypotheek	€ 495,00 *	
Uurtarief (ex btw) 2017	€ 150,00	

\*Indien u een servicecontract à € 11,00 per maand afsluit ontvangt u een korting van 10%

De tarieven voor “advies geldlening” zijn tot en met de notaris.

Er zijn enkele aanbieders die dossierkosten berekenen. Deze kosten worden doorbelast aan de klant.

Indien u een hypotheekofferte door Cees Dekker hypotheeken en verzekeringen BV laat aanvragen en na deze aanvraag alsnog besluit om de zaak te annuleren, dan bent u een bedrag van € 1.500,00 (ex btw) verschuldigd. Dit bedrag is exclusief de eventuele kosten die de bank u in rekening brengt.

**Servicecontract:**

Een hypotheek sluit u voor een lange periode. In die periode kan veel gebeuren, waardoor een regelmatige herbeoordeling zeer wenselijk is. U kunt daarvoor een 'servicecontract' sluiten, waarbij u tegen een maandelijks bedrag van € 11,00 gedurende het gehele jaar bij ons terecht kan. Het contract wordt voor minimaal 5 jaar afgesloten.

**Werkzaamheden servicecontract:**

- Inventarisatie van de veranderingen ten opzichte van het laatste gesprek
- Controle of uw financieel plan nog past bij uw wensen en doelstellingen
- Controle of uw situatie bij overlijden voldoende is afgedekt; op uw verzoek
- Controle of uw situatie bij arbeidsongeschiktheid voldoende is afgedekt; op uw verzoek
- Alle communicatie met banken en verzekeraars
- Doorvoeren van wijzigingen in producten (n.a.v. wijziging plan)
- Doorvoeren van wijzigingen in producten (n.a.v. wijziging van uw situatie)
- Opslag en bijhouden digitaal archief met uw productgegevens
- Controle van polissen en rapportages van banken en verzekeraars
- Continue monitoren van beschikbare producten in de markt
- Beantwoorden van uw vragen over de inhoud van financiële producten
- Wijzigen van rentevaste periode van uw hypotheek
- Lijfrente opbouwrekening openen/beheren
- Lijfrente jaarruimte berekenen
- Uitvaartverzekeringen afsluiten

Bovengenoemde werkzaamheden zijn vrijgesteld van btw. Wij brengen over de maandbedragen dan ook geen btw in rekening.

Indien u niet kiest voor een servicecontract ontvangt u voor in de toekomst te verrichten werkzaamheden door de adviseur een factuur. Dat gebeurt op basis van gewerkte uren of gemaakte prijsafspraken. Het spreekt vanzelf dat u deze dienst dient te betalen binnen de daarvoor gestelde termijn. Het uurtarief bedraagt € 150,00 (prijsniveau 2017).

**Contactinformatie:**

Naam: Cees Dekker hypotheek en verzekeringen BV

Adres: Zaanweg 113

Postcode/ Woonplaats: 1521 DR Wormerveer

Telefoonnummer: 075-6403949

E-mail: [info@cees-dekker.nl](mailto:info@cees-dekker.nl)

Internet: [www.cees-dekker.nl](http://www.cees-dekker.nl)

**Beëindiging van de relatie:**

U heeft het recht om de relatie met ons adviescentrum te beëindigen op elk door u gewenst moment, zonder opzegtermijn en kosten. U staat vrij de lopende verzekeringen en andere producten over te dragen naar een andere financiële dienstverlener.

**Klachtenregeling:**

Bij klachten over onze dienstverlening hopen wij dat u deze direct bij ons kenbaar maakt. Dan proberen wij er gezamenlijk uit te komen.

Indien u vervolgens niet tevreden bent over de oplossing van uw klacht of over onze dienstverlening in het algemeen, dan biedt het Klachteninstituut Financiële dienstverlening (Kifid) u de mogelijkheid de klacht binnen 3 maanden aan hen voor te leggen. Wij staan bij het Kifid geregistreerd onder aansluitnummer 300.001828.

Voor nadere informatie over de klachtenregeling kunt u terecht op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

Er wordt wel/geen servicecontract afgesloten.

De volgende AFM-dienstverleningsdocumenten zijn/worden naar u verzonden per email:

Hypotheken

Risicoverzekeringen

Vermogen

Getekend te Wormerveer,

Handtekening:

Handtekening:

## OPDRACHTBEVESTIGING

Hierbij bevestigen wij uw wens om van onze dienstverlening gebruik te gaan maken. Op \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ heeft u Cees Dekker hypotheek en verzekeringen opdracht gegeven om u te begeleiden in de advisering over en de bemiddeling van uw financiële plan. Van dit financiële plan ontvangt u apart een adviesrapport. In onze adviezen houden wij rekening met uw wensen en doelstellingen, onderzoeken wij de mogelijkheden en vergelijken premies, rentes en voorwaarden van de verschillende hypotheek, levensverzekeringen en andere financiële productoplossingen. Tevens zullen wij rekening houden met de sociale en fiscale wetgeving zoals deze op het moment van afsluiten voor u van toepassing is.

In het kader van de uitvoering van uw opdracht zullen wij persoonsgegevens van u en uw (eventuele) partner verwerken. Wanneer u van mening bent dat dit niet conform privacy wetgeving gebeurt, vragen wij u om dat aan ons mee te delen.

Gedurende de looptijd van de geadviseerde producten blijven wij periodiek uw financiële situatie toetsen.

U betaalt ons € \_\_\_\_\_ voor onze dienstverlening exclusief eventueel door de geldverstrekker in rekening gebrachte dossierkosten.

Aldus opgemaakt en getekend:

----- , ----- , -----

Getekend te datum handtekening