

### **Informatie over onze dienstverlening**

Wij maken graag heldere afspraken met u over onze dienstverlening en de bijbehorende kosten. In deze brochure leest u daar meer over. Wij gaan hierbij verder dan de informatie die we u op grond van de Wet op het financieel toezicht moeten verstrekken. Wij geven u graag aanvullende informatie over onze dienstverlening zodat u een goed totaalbeeld krijgt. Hebt u hier vragen over, stel ze ons dan gerust!

### **Naam en adres**

Onze gegevens luiden: Van Ekeren Hypotheken en Verzekeringen, gevestigd aan de Beatrixlaan 2a, 4213 CJ te Dalem.

### **Registratie AFM**

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder vergunningnummer: 12008344.

Op grond van deze vergunning mogen wij de volgende activiteiten verrichten:

- Adviseren en bemiddelen in particuliere schadeverzekeringen;
- Adviseren en bemiddelen in zakelijke schadeverzekeringen;
- Adviseren en bemiddelen in inkomensverzekeringen;
- Adviseren en bemiddelen in zorgverzekeringen;
- Adviseren en bemiddelen in vermogensopbouwende producten;
- Adviseren en bemiddelen in hypothecair krediet;
- Adviseren en bemiddelen in consumptief krediet;
- Adviseren en bemiddelen in spaarrekeningen.

### **Aard van onze dienstverlening**

Binnen het kader van onze vergunning kunnen wij u op de volgende manieren van dienst zijn:

1. Wij kunnen u **inzicht** geven in uw huidige situatie als het gaat om het afdekken van bepaalde risico's.
2. Wanneer u exact weet welk financieel product u nodig heeft en geen advies wenst, kunnen wij de begeleiding verzorgen bij het **afsluiten** daarvan ('execution only').
3. Wanneer u in grote lijnen weet wat voor soort financieel product u zoekt, kunnen wij u helpen bij het **vergelijken** en selecteren van de beste optie.
4. Wij kunnen op uw verzoek **klankborden** over uw ideeën van een financieel product.
5. Wij kunnen u **coachen** bij het vormen van een beeld van de mogelijkheden voor het verzekeren van bepaalde risico's.
6. Wij kunnen u een **compleet advies** geven over een financieel product en begeleiden bij het afsluiten van een passende oplossing, waarbij onze dienstverlening in principe stopt op het moment dat het betreffende product is afgesloten.

7. Wij kunnen het **volledig beheer** van financiële producten voor u verzorgen: advies, afsluiten en begeleiding na het tot stand komen van een financieel product. Bij het laatste kunt u bijvoorbeeld denken aan een mogelijk tussentijds advies tot aanpassing van het afgesloten product, of aan het in behandeling nemen van een schade.

#### **Klachten over de uitvoering van onze dienstverlening**

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij doen dan ons uiterste best om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

070-333 8 999

[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Ons kantoor is bij het Kifid aangesloten onder nummer: 300.005160

#### **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.

#### **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.

#### **Selectie van aanbieders**

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. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

#### **Hoe worden wij beloond?**

De kosten van onze werkzaamheden kunnen worden gefinancierd door de bank of verzekeraar waarmee wij u in contact brengen. Dit heet provisie. Het provisiepercentage varieert van 10% tot 25% van de premie.

Voor levensverzekeringen, hypotheke, uitvaartverzekeringen, betalingsbeschermers en individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen mogen wij geen provisie ontvangen van banken of verzekeraars. Wij brengen de kosten voor onze werkzaamheden bij deze producten bij u in rekening.

In beloning voor onze dienstverlening heeft u een keuzemogelijkheid. Deze keuzemogelijkheden zijn:

- Beloning voor onze diensten door het betalen van een uurtarief;
- Beloning voor onze diensten op basis van een vaste prijs;
- Beloning voor onze diensten op basis van serviceovereenkomst.

In de drie onderstaande modellen zetten wij uiteen wat de verschillen voor u zijn: Bij de offerte ontvangt u van ons een opdracht tot dienstverlening met daarop een overzicht van de in rekening te brengen kosten.

#### **Model 1: Beloning bestaande uit een uurtarief**

Het uurtarief dat wij voor adviseurs hanteren is: € 125,00 per uur  
 Het uurtarief dat wij voor binnendienst medewerkers hanteren is: € 75,00 per uur

Voorafgaand aan het advies- / bemiddelingstraject spreken wij met u het aantal geschatte aantal uren af dat wij in rekening zullen brengen voor onze dienstverlening.

#### **Model 2: Beloning op basis van een vaste prijs (advies en bemiddeling)**

Nieuwe Hypotheek voor Starters	€ 2.150,00
Hypotheekadvies	€ 2.500,00
Hypotheek Zelfstandig Ondernemer	€ 3.500,00 (inclusief € 500,- quickscan)
Ontslag Hoofdelijke Aansprakelijkheid	€ 2.500,00
Verhoging, omzetting of 2e Hypotheek	€ 1.500,00
Aanvragen extra offerte (Binnen één traject)	€ 495,00
Advies renteaanpassing	€ 375,00
Overlijdensrisicoverzekering	€ 348,00 (€ 14,50 per maand / 24 maanden)
Woonlastenbeschermer	€ 348,00 (€ 14,50 per maand / 24 maanden)
Lijfrenterekening of Verzekering	€ 348,00 (€ 14,50 per maand / 24 maanden)
Arbeidsongeschiktheidsverzekering (AOV)	€ 720,00 (€ 30,00 per maand / 24 maanden)
Uitvaartverzekering (per verzekerde)	€ 96,00 (€ 4,00 per maand / 24 maanden)

*Hypotheektarieven zijn inclusief Advies en bemiddeling. Starters zijn personen die niet eerder een hypotheek hebben gehad.*

#### **Model 3: Beloning op basis van een abonnement (beheer en nazorg)**

Uitvaartverzekering	€ 4,00 per maand per verzekerde
Hypotheekservice en Belasting	€ 15,00 per maand
Schadeverzekeringen zonder provisie	€ 34,50 per maand
Arbeidsongeschiktheidsverzekering beheer en nazorg	€ 30,00 per maand
Lijfrente beheer en nazorg	€ 2,50 per maand
ORV beheer en nazorg	€ 2,50 per maand
Lijfrente beheer en nazorg	€ 2,50 per maand
Woonlasten beheer en nazorg	€ 2,50 per maand

Het is mogelijk om voornoemde kosten éénmalig te betalen.

#### **Afwijkingen van het gemiddelde**

Zoals aangegeven betreft bovenstaande een gemiddeld beeld van onze werkzaamheden. Het kan goed zijn dat wanneer wij ons verder verdiepen in uw specifieke situatie wij concluderen dat wij in uw situatie meer of minder tijd moeten investeren om tot een passend advies te komen.

Daarom ziet u voordat u definitief besluit om wel of niet ons advies op te volgen exact wat onze kostenvergoeding zal zijn.

### **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

### **Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om**

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 opnemen 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, hypotheek 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 kunt 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, hypotheek 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 hebt het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wel of niet ontvangen. Maar daarnaast hebt 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 eindplaat 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).

### **Beloning van onze medewerkers**

De beloning van onze medewerkers bestaat uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform.

Wij sturen onze medewerkers aan op integer, zorgvuldig en klantgericht handelen waarbij de focus ligt op de belangen van de klant en onze onderneming op lange termijn.

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 hopen samen met u een (klant)relatie aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal duren.

### **Natuurlijk is er nog veel meer te vertellen**

We hopen dat u een beeld heeft gekregen van wat wij voor u kunnen betekenen. Natuurlijk is dat veel meer dan u in deze brochure heeft kunnen lezen. Stel ons daarom gerust uw vragen. Wilt u meer weten of wat wij voor u kunnen doen of hoe wij werken? We vertellen het u graag in een persoonlijk gesprek.