

1. Dienstenwijzer

Dit document is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op generlei wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst, met betrekking tot een financieel product of dienst, te sluiten.

Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat de klant centraal. Uw persoonlijke situatie en persoonlijke wensen zijn onze leidraad voor het advies aan u. In dit gecombineerde dienstenwijzer en dienstverleningsdocument geven wij daaraan invulling en maken u wegwijs in ons kantoor. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met eventuele klachten.

Wie zijn wij?

Ons kantoor is sinds 1 januari 2003 actief op het gebied van advisering in verzekeringen, hypotheken en pensioenen en voor zowel particuliere als zakelijke relaties.

Van Noordenburg Assurantiën & Hypotheken

Berkenlaan 44A

3828 BR HOOGLAND

Telefoon: 033-3030030

Email: info@vannoordenburg.nl

Internet: www.vannoordenburg.nl

Natuurlijk kunt u ons op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn wij geopend van 09:00 uur tot 17:00 uur. Eventueel kunt u met ons een afspraak maken buiten kantooortijden.

Onze communicatie met u, voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, telefonisch, per e-mail of in een persoonlijk gesprek. Wij vernemen graag uw voorkeuren.

Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite, Facebook, LinkedIn en Twitter. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan.

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- **Autoriteit Financiële Markten (AFM)** onder nummer 12020887
- **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)** onder nummer 100.000486.
- **Kamer van Koophandel (KvK)** onder nummer 50648462.

Onze dienstverlening

Ons kantoor biedt u verschillende diensten aan, waaronder:

- Advies en bemiddeling Hypotheken
- Advies en bemiddeling Levensverzekeringen
- Advies en bemiddeling Bancaire producten
- Advies en bemiddeling Schadeverzekeringen

Financiële Dienstverlening

Goed financieel advies is eigenlijk zeer belangrijk bij het nemen van beslissingen die impactvol zijn op uw privé situatie of uw carrière. De beslissingen dienen dan gefundeerd te zijn op basis van een heldere objectieve financiële analyse, die alle (financiële) risico's op een rijtje zet. Op basis van een inventarisatie van uw situatie maken we deze analyse en verschaffen wij u het inzicht dat u nodig heeft voor het nemen van een beslissing. Onze analyse kan leiden tot een financieel advies of een financiële planning. Soms is dit advies gericht op het afnemen van een financieel product of dienst, die naar ons oordeel aansluit bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden. Wij beschikken daarvoor over een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Bij bemiddeling begeleiden wij u ook bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen dan contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op. Financiële advisering blijft natuurlijk een momentopname. Wij geloven echter in lange termijn advisering. Daarom is het van belang dat wij regelmatig met elkaar contact hebben, zodat nieuwe analyses kunnen worden gemaakt en daar, waar nodig, bijtijds adviezen kunnen worden bijgesteld.

Hypotheken

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor in de meeste gevallen een hypotheek moeten afsluiten. Dat is een belangrijk moment om u goed te laten voorlichten. Immers u gaat hiervoor een verplichting aan voor een lange periode.

Bij een beslissing voor de keuze van een hypotheek moet u als consument op vele zaken letten, zoals hoelang gaat u de lening aan, voor hoelang kan/moet u de rente vast zetten, welke vormen van leningen zijn er en hoe wilt u uw lening gaan terugbetalen? Voor al deze zaken kunnen wij u helpen en u een passend advies geven. Wij zijn bevoegd om te mogen adviseren en te bemiddelen in hypotheken en de daarbij behorende producten.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in diverse variëteiten. Van een eenvoudige uitvaartverzekering voor het bekostigen van uw begrafenis tot zeer complexe verzekeringen om uw pensioen te kunnen financieren. Ook een levensverzekering waarmee u in de toekomst uw hypotheek mee kunt aflossen is een vorm van een levensverzekering. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen.

Banksparen en spaarrekeningen

Het opbouwen van vermogen kan tevens met bankspaarproducten. Bijvoorbeeld voor de aflossing van uw hypotheekschuld, of voor het opbouwen van een oudedags- of lijfrentevoorziening. Wij kunnen voor u beoordelen of deze manier van vermogensopbouw geschikt is voor u.

Beleggen

U heeft de mogelijkheid om vermogen op te bouwen door middel van beleggingsfondsen. Wij staan u graag bij om te beoordelen of deze manier van opbouwen geschikt is voor u en past bij uw doelstelling en risicobereidheid. Wanneer u besluit om in beleggingsfondsen te gaan participeren, begeleiden wij u graag in het contact met de financiële instelling waar u deze producten kunt afnemen.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meerdere schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen.

Onze relatie met aanbieders

In het kader van onze financiële dienstverlening doet ons kantoor zaken met verschillende aanbieders van financiële producten (banken en verzekeraars).

Wij behoren geheel tot de groep van ongebonden en onpartijdige bemiddelaars. Wij baseren ons advies op een analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare en vergelijkbare financiële producten. Geen enkele financiële instelling heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Zodoende zijn wij in staat om maatwerk te leveren aan onze cliënten.

Hoe zit het met onze beloning?

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten.

Denkt u maar aan huisvesting, salarissen, opleidingen, vergunningen ed.

Om dit te kunnen bekostigen vragen wij een vergoeding voor onze dienstverlening.

De vergoeding die wij van financiële instellingen voor onze dienstverlening ontvangen, voldoet aan de volgende eisen:

- De vergoeding komt de kwaliteit van onze dienstverlening aan u ten goede
- De vergoeding doet geen afbreuk aan onze verplichting om ons in te zetten voor uw belangen op financieel gebied.
- De vergoeding die wij ontvangen is voor u transparant.

Vooraf aan het afsluiten van deze producten zullen wij u schriftelijk informeren over de hoogte van deze vergoedingen. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor wij u een rechtstreekse vergoeding vragen, dan zullen wij u hierover vooraf informeren.

Vergoeding op basis van een vaste prijs

U kunt er voor kiezen om onze dienstverlening te betalen op basis van een vaste prijs. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening. De hoogte van de vergoeding zal vooraf aan u worden gecommuniceerd en is afhankelijk de soort van dienstverlening die u van ons wenst.

Vergoeding per vast tarief:

Hypotheek:

Hypotheekadvies en motivering (exclusief BTW)	€ 1.500,-
Hypotheekbemiddeling (inclusief aflossingsvorm en alle verzekeringen benodigd voor de hypotheek)	€ 1.350,-
Totale hypotheektraject (zoals hierboven omschreven)	€ 2.850,-
Begeleiding en aanvraag Starterslening	€ 250,-
Totale hypotheektraject binnen de verhoogde inschrijving	€ 750,-
Totale hypotheektraject 2 ^e hypotheek	€ 750,-
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	€ 1.250,-

Levensverzekering:

Advies en bemiddeling levensverzekering	€ 500,-
Advies en bemiddeling uitvaartverzekering	€ 250,-
Advies en bemiddeling lijfrenteverzekering	€ 750,-

Bancaire producten:

Advies en bemiddeling bancaire lijfrente	€ 750,-
Advies en bemiddeling bankrekeningen	€ 150,-
Persoonlijk Financieel Overzicht (PFO) (exclusief BTW)	€ 275,-

Schadeverzekeringen:

Advies en bemiddeling arbeidsongeschiktheidsverzekering	€ 750,-
Jaarlijks onderhoud arbeidsongeschiktheidsverzekering	€ 75,-

Vergoeding op basis van uren declaratie

Bij deze vergoeding betaalt u ons per uur voor de dienstverlening die wij voor u doen. Van te voren zullen wij een inschatting maken van het aantal uren dat wij met het advies en/of de bemiddeling bezig zijn. Hiervan ontvangt u van ons een schriftelijke opgave. Het aantal uren is sterk afhankelijk van het soort dienstverlening en het soort product.

Vergoeding op basis van declaratie

Onze uurtarieven (exclusief BTW of assurantiebelasting) zijn als volgt:

Advies hypotheken	€ 135,-
Advies levensverzekeringen	€ 135,-
Advies bancaire producten	€ 135,-
Advies Inkomensverzekeringen	€ 135,-
Advies schadeverzekeringen	€ 95,-
Administratieve werkzaamheden	€ 80,-

Hieronder volgt een indicatie van het aantal uren per onderdeel.

	Advies en bemiddeling	Administratief
Hypotheekadvies	10 uur	0 uur
Hypotheek bemiddeling	8 uur	4 uur
Hypotheek second opinion	3 uur	0 uur
Levensverzekering	4 uur	2 uur
Uitvaartverzekering	2 uur	1 uur
Lijfrenteverzekering	8 uur	2 uur
Bankspaarproducten	4 uur	1 uur
Bankrekening	1 uur	1 uur
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	8 uur	2 uur

Beloning voor dienstverlening op het gebied van spaar- en beleggingsrekeningen.

De vergoeding voor de bemiddeling van deze producten door de financiële instelling is een vast bedrag en/of een vergoeding door middel van een percentage van het uitstaande saldo. Voor het beheren van de rekening wordt tevens een vast percentage over het saldo per jaar vergoed.

Beloning voor dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen.

De vergoeding van deze dienstverlening zit in de premie die u betaalt voor dit product. Van een deel van de premie betaalt de verzekeraar of bank aan ons uit middels een provisie. De hoogte van de provisie is afhankelijk van het soort product. Door het betalen van de premie aan de verzekeraar heeft u tevens ons betaald voor de dienstverlening, tenzij u met ons een andere afspraak maakt.

Betaling van verzekeringspremies

Voor verzekeringen bent u ons doorgaans een premie verschuldigd. De betaling van deze premie gaat bij ons kantoor via de verzekeraar. De verzekeraar zal de premie incasseren. Het is mogelijk dat u deze premiebetaling door middel van een automatische incasso doet. U machtigt de verzekeraar om de premie automatisch van uw bank- of gironummer af te schrijven op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt. Ook kunt u de premie overmaken met behulp van een acceptgiro.

Premie worden in principe per jaar betaald, maar in overleg met ons kunt u ervoor kiezen de premie per halfjaar, kwartaal of per maand te voldoen. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht. Als u vragen heeft over de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen (storneren) kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.

Afspraken rondom premiebetaling.

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaalt kan de verzekeringsmaatschappij u bij een schade weigeren deze te vergoeden. Tevens kan de premie gerechtelijk door de verzekeringsmaatschappij worden gevorderd. De kosten die daar bij komen zijn voor uw rekening. Als u verwacht de premie niet tijdig te kunnen betalen vragen wij u zo spoedig mogelijk contact met ons op te nemen, zodat we naar een oplossing hiervoor kunnen zoeken. Bij vragen en of onduidelijkheden betreft de premiebetaling zullen wij hierover contact met de verzekeringsmaatschappij opnemen.

Wij vragen ook iets van u

Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

Juiste en volledige informatieverstrekking.

Voor al onze adviezen aan u zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Mochten er zich wijzigingen voordoen in uw persoonlijke en financiële situatie die van invloed kunnen zijn op de gegeven adviezen en de daaruit voortvloeiende oplossingen vragen wij u deze zo spoedig mogelijk door te geven. Voorbeelden: Gezinsuitbreiding, inkomensveranderingen, verhuizing, overlijden enz.

Bij het niet of niet tijdig of foutief doorgeven van informatie, kan de verzekeraar bij een eventuele schade of uitkering deze weigeren en de verzekering nietig verklaren zonder de eventueel betaalde premie terug te betalen. Juiste en volledige informatie aan ons is dan ook zeer belangrijk!

Totaalbeeld

Onze dienstverlening wordt gekenmerkt door het opbouwen van een duurzame relatie met u, die is gebaseerd op wederzijds vertrouwen. Dit betekent dat wij ons een zo goed mogelijk beeld dienen te kunnen vormen van uw situatie en de wensen en belangen die daarbij een rol spelen.

Dit geldt met name bij financiële dienstverlening. Uw financiële situatie kunt u het beste vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet als alle stukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons belangrijk dat wij hier inzage in kunnen krijgen om zo een totaal beeld te hebben. Wij streven ernaar om met u een relatie aan te gaan op lange termijn voor uw gehele financiële situatie.

Informeren

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen, zal het gebeuren dat wij u van informatie zullen voorzien die op deze dienst betrekking hebben. Dit kan zijn omdat het een wettelijke verplichting is, maar ook omdat wij denken dat nieuwe diensten en producten of ontwikkelingen beter bij uw situatie passen en hierop van invloed kunnen zijn. Wij vragen u deze informatie aandachtig door te nemen en zo nodig ons te raadplegen. Verder vragen wij u alle correspondentie tussen u en ons en/of de verzekeringsmaatschappij of bank door te nemen en te controleren en bij eventuele vragen en onjuistheden contact met ons op te nemen. Vanzelfsprekend zullen wij alle correspondentie ook controleren.

Opdracht

Als wij voor u diensten gaan verrichten leggen wij vooraf schriftelijk de aard en omvang van onze werkzaamheden alsmede de bijbehorende vergoeding vast in een overeenkomst van dienstverlening, die wij vervolgens ter ondertekening aan u voorleggen. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft, bevestigt u deze dan ook per post of email.

Persoonsgegevens

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen, waar wij uiteraard zorgvuldig en vertrouwelijk mee om zullen gaan.

Kwaliteitsadvies

De kwaliteit van ons advies wordt voor een groot deel bepaald door de inhoud van onze advisering. Onze adviseurs beschikken dan ook over de vereiste diploma's en certificaten en onderhouden zich met uitvoerige permanente educatie om u een deskundig advies te kunnen geven.

Wij zijn aangesloten bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH).

Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij organisaties die van hun leden een bepaalde kwaliteitsnorm eisen. Deze norm geldt voor zowel het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden. Wij doen er alles aan om u zo goed mogelijk te adviseren.

Echter ook wij kunnen fouten maken. Wij zijn daarom in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. De verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid.

Klachtenregeling

Mocht u na aanleiding van een advies van ons een klacht hebben, vragen wij u dit aan ons kenbaar te maken. Wij zullen uw klacht dan in behandeling nemen en met u bespreken en proberen tot een oplossing te komen. Mochten wij er niet uitkomen dan kunt u zich met uw klacht wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), mits de klacht betrekking heeft op de door ons kantoor geleverde financiële diensten.

U kunt zich dan wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257

2509 AG DEN HAAG

Tel: 0900-3552248

E-mail: info@kifid.nl

Internet: www.kifid.nl

Mocht u bij de KiFiD geen bevredigend antwoord krijgen of wilt u hiervan geen gebruik maken, dan kunt u zich tot de burgerrechter wenden.

Wij doen meer voor u

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Heeft u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst!