

DIENSTENWIJZER / DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

Deze "Dienstenwijzer" wordt u aangeboden door Financieel Comfort B.V., Hoornplantsoen 50, 2652 BM Berkel en Rodenrijs.

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

Wie zijn wij?

Financieel Comfort B.V. biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van hypotheek, verzekeringen, pensioenen, sparen en consumptief krediet. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren. Ons bedrijf is aangesloten bij: Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH).

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Ons kantoor werkt niet met vooraf geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering aan u op een objectieve analyse van een grote keus aan producten en aanbieders in de markt. Daardoor zijn wij in staat u het product te adviseren dat het best past bij uw wensen en mogelijkheden.

Onze diensten

Binnen ons kantoor bieden wij de volgende advies- en bemiddelingsdiensten: bemiddeling in combinatie met advisering, alleen bemiddeling (execution only) en advisering op basis van objectieve analyse.

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van hypotheek, levensverzekering, schadeverzekering, pensioenen, sparen en consumptief krediet.

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.

U bent bij ons vrij in de (eind)keuze van aanbieder(s) en product(en). Wij zullen u met onze professionele kennis en ervaring ondersteunen in het maken van deze selectie. Dat houdt onder meer in:

1. Inventariseren van uw wensen, behoeften en uw risicobereidheid: het vastleggen van uw klantprofiel;
2. Informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten;
3. Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders;

4. De consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken;
5. Toelichten en motiveren van het verstrekte advies;
6. Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies.

Aansluitend daarop helpen wij u met het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien nodig en wenselijk, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

Om u inzicht te geven in het aantal uren dat wij besteden aan de diverse productvormen waarover wij u kunnen adviseren volgt hieronder een indicatie van het gemiddelde aantal uren bij deze diverse producten.

Producten:	Gemiddeld aantal uur
- aflossingsvrij, annuïteiten en lineaire hypotheek	15 uur
- spaarhypotheek	20 uur
- beleggingshypotheek	20 uur
- bankspaarhypotheek	20 uur
- levensverzekering adviestraject	10 uur
- lijfrente-verzekering/pensioen adviestraject	15 uur
- fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	5 uur
- woonlastenverzekering	5 uur

Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.) en om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen open van 9.00 uur tot 17.30 uur.

Bezoekadres	: Hoornplantsoen 50
Postadres	: Postbus 357
Postcode	: 2650 AJ
Plaats	: Berkel en Rodenrijs
Telefoon	: 010 5110996
Fax	: 010 5111622
Mobiele telefoon	: 06 51414261 / 06 29002406
Email	: info@financieelcomfort.com
Internetadres	: www.financieelcomfort.com

Betalingen

Hypotheeken en kredieten

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. Soms kunt u zelf uw wijze van betaling kiezen bij het sluiten van de hypotheek of het krediet, dit is echter niet gebruikelijk. Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten resp. te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

Verzekeringen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) dient u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij te voldoen. Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

Hoe worden wij beloond?

In beloning voor onze dienstverlening hebben wij de volgende keuzemogelijkheden:

- beloning voor onze dienstverlening uit provisie
- beloning voor onze diensten door het betalen van uurtarief

In de twee onderstaande modellen zetten wij uiteen wat de verschillen voor u zijn:

Beloning uit provisie

Producten	Beloning in percentage
- aflossingsvrij, annuïteiten en lineaire hypotheek	0,5 % – 1,5 % van de hoofdsom
- spaarhypotheek	1,0 % – 3,1 % van de hoofdsom
- beleggingshypotheek	1,0 % – 3,1 % van de hoofdsom
- bankspaarhypotheek	1,0 % – 2,65 % van de hoofdsom
- traditionele levensverzekering	1,75 % – 4,0 % van het garantiekapitaal
- beleggingsverzekering	2,0 % – 5,0 % van de totale premie
- lijfrenteverzekering tegen koopsom	0,5 % – 1,5 % van de koopsom
- fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	0,2 % – 0,55 % van de totale inleg
	0,5 % – 4,5 % van de eerste inleg
- woonlastenverzekering	15 % – 35 % van de premie/koopsom

In de meeste gevallen ontvangen wij een deel van deze provisie direct na het afsluiten van het product. Het andere deel ontvangen wij in minimaal 10 jaar of verspreid over de looptijd van het product.

FinancieelComfort

De exacte provisie die wij voor bovengenoemde producten ontvangen hangt af van het door u gekozen product en de aanbieder. Deze provisie zullen we schriftelijk aan u bekend maken voordat we voor u tot bemiddeling overgaan.

Naast rechtstreekse bemiddeling bemiddelen wij ook via een service provider. Deze service provider ontvangt eveneens provisie-inkomsten uit bemiddeling. Het percentage ziet u hieronder in het overzicht.

- hypotheken 0 % - 0,85 % van de hoofdsom
- complexe verzekeringen 0 % - 1,00 % van de totale premie/garantiekapitaal

Bij de offerte ontvangt u van ons een gespecificeerd overzicht van de in rekening gebrachte kosten.

Beloning uit uurtarief

Producten:	Gemiddeld aantal uren
- aflossingsvrij, annuïteiten en lineaire hypotheek	15 uur
- spaarhypotheek	20 uur
- beleggingshypotheek	20 uur
- bankspaarhypotheek	20 uur
- levensverzekering adviestraject	10 uur
- lijfrenteverzekering/pensioen adviestraject	15 uur
- fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	5 uur
- woonlastenverzekering	5 uur

Het uurtarief dat wij hanteren inzake deze producten is: € 110,--

Wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12018149 voor het uitoefenen van ons bedrijf.

Wij streven ernaar 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.

Beëindiging van de relatie

U hebt 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.

Klachtenregeling

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

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 vertrouwen erop u met deze dienstenwijzer een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. We hopen samen met u de (klant)relatie aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal verlopen.