

DIENSTENWIJZER / DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

Deze "Dienstenwijzer" wordt u aangeboden door: **Tuinte Hypotheken, De Tuin 23, 1611 KR Bovenkarspel.**

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?

Tuinte Hypotheken biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van: *hypotheken, levens- en schadeverzekeringen, pensioenen, sparen, beleggen, financiële planning en consumptief krediet.*

Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

Registratie AFM

Mijn kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer: **12012687**

Registratie overige relevante registers

- * SEH (St. Erkend Hypotheekadviseurs) onder nr. 11969
- * KIFID (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening) onder nr. 300008630
- * KvK (Kamer van Koophandel) onder nr. 37111857

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheken, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten.

Onze diensten

Mijn kantoor heeft de vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

- *Hypothecair krediet*
- *Consumptief krediet*
- *Levensverzekeringen*
- *Schadeverzekeringen*
- *Spaarrekeningen*
- *Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen*
- In mijn advisering betrek ik in voorkomende situaties ook de mogelijkheid van Spaarrekening Eigen Woning, Beleggingsrecht Eigen Woning, Lijfrentespaarrekening, Lijfrentebeleggingsrecht

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. Uiteraard hebben wij niet met alle financiële instellingen een overeenkomst voor het sluiten van overeenkomsten. Wij werken met een beperkt en geselecteerd aantal aanbieders per product.

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 uren
- aflossingsvrij, annuïteiten en lineaire hypotheek	20-25 uur
- spaarhypotheek	20-25 uur
- beleggingshypotheek	20-25 uur
- bankspaarhypotheek	20-25 uur
- levensverzekering adviestraject	20-25 uur
- lijfrenteverzekering/pensioen adviestraject	25 uur
- fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	25 uur
- woonlastenverzekering	3 uur

Tuinte Hypotheken geeft geen advies over aan- of verkoop van aandelen of beleggingsfondsen en neemt geen orders aan voor het uitvoeren van aan-of verkooptransacties m.b.t. aandelen of beleggingsfondsen.

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.), om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

Hoe kunt u ons bereiken?

Kantooradres:

De Tuin 23

1611 KR Bovenkarspel

T: 0228-351825

F: 0228-351836

M: 06-45352264

info@tuinte-hypotheke.nl

www.tuinte-hypotheke.nl

Kantoor-en bezoektijden: maandag t.m. vrijdag van 9.00 uur tot 17.00 uur.

Buiten kantoorijden bereikbaar voor afspraken op 06-45352264.

Geldig tot en met 31-12-2011

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) kunt u rechtstreeks voldoen aan de verzekeraar. Blijft betaling van de premie aan de verzekeringsmaatschappij uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen.

Hoe worden wij beloond?

In beloning voor onze dienstverlening heeft u een keuzemogelijkheid.

Deze keuzemogelijkheden zijn:

- 1: Beloning voor onze dienstverlening uit provisie van de bank of verzekeraar
- 2: Beloning voor onze diensten door het betalen van een uurtarief
- 3: Beloning voor onze diensten op basis van een vaste prijs per geleverde dienst
- 4: Beloning voor onze diensten door middel van het aangaan van een service abonnement met ons bedrijf

In de 4 onderstaande modellen zetten wij uiteen wat de verschillen voor u zijn:

Beloning uit provisie

Producten

Beloning in percentage

Afsluitprovisie betaald door bank

- aflossingsvrij, annuïteiten en lineaire hypotheek	0,65 % – 1,68 % van de hoofdsom
- spaarhypotheek	1,3 % – 3,75 % van de hoofdsom
- levenhypotheek	1,0 % - 1,5 % van de hoofdsom
- bankspaarhypotheek	1,15 % – 2,87 % van de hoofdsom
- levensverzekering adviestraject	5 % van de totale premie/ 8 % van de koopsom
- lijfrenteverzekering/pensioen adviestraject	0,5-8 % van de totale premie
- fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	0,5-8 % van de totale inleg
- woonlastenverzekering	0 % over de koopsom

Jaarlijkse doorlopende provisie

Aantal termijnen

- aflossingsvrij, annuïteiten en lineaire hypotheek	50 % van de hoofdsom	5-30 jaar
- spaarhypotheek	50 % van de hoofdsom	5-30 jaar
- beleggingshypotheek	50 % van de hoofdsom	5-30 jaar
- bankspaarhypotheek	50 % van de hoofdsom	5-30 jaar
- levensverzekering adviestraject	0-8% van de totale premie	1-8 jaar
- lijfrenteverzekering/pensioen adviestraject	0-8 % van de totale premie	1-8 jaar
- woonlastenverzekering	0-17,5% van de premie	
- kredieten	0,25 %o-1 %o over limiet	maandelijks

Wij zijn aangesloten bij een service provider. Deze service provider ontvangt eveneens provisie inkomsten uit bemiddeling. Het percentage ziet u hieronder in het overzicht.

- aflossingsvrij, annuïteiten en lineaire hypotheek	0,1% van de hoofdsom	10-30 jaar
- spaarhypotheek	0,1% van de hoofdsom	1-30 jaar
- beleggingshypotheek	0,1% van de hoofdsom]	10-30 jaar
- bankspaarhypotheek	0,1 % van de hoofdsom]	10-30 jaar

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

Beloning o.b.v. een uurtarief

Het uurtarief dat wij hanteren is € 145,-

Beloning op basis van een minimum vaste prijs voor een hypotheekaanvraag excl. de aanvraag voor een levensverzekering en exclusief eventuele doorlopende provisie

Producten:	Tarief
- aflossingsvrij, annuïteiten en lineaire hypotheek	€ 2.000,- tot € 3.625,- *
- spaarhypotheek	€ 3.000,- tot € 3.625,- *
- beleggingshypotheek	€ 3.000,- tot € 3.625,- *
- bankspaarhypotheek	€ 3.000,- tot € 3.625,- *
- levenhypotheek	€ 3.000,- tot € 3.625,- *
- lijfrenteverzekering/pensioen adviestraject	€ 3.000,-
- fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	€ 3.000,-
- woonlastenverzekering provisieloos	€ 350,-
- aanvraag koopsubsidie / Starterslening	€ 400,-
- extra tarief bij aanvraag via service-provider	€ 400,-

(* excl. kosten van een aanvraag Koopsubsidie/Starterslening en van een aanvraag via een service-provider)

Wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer [AFM nr.], voor het uitoefenen van ons bedrijf. *Wij zijn voorts ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime MiFID voor het adviseren over beleggingsfondsen en/of het doorgeven van orders over beleggingsfondsen aan de aanbieder.*

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

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.

Geldig tot en met 31-12-2011

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. E-mail: info@kifid.nl

Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid

Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG

T.: 070-3338999

Voor een aantal werkzaamheden gelden vaste tarieven:

Aanvraag tot ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid:	€ 1.500,-
Aanvraag losse overbruggingslening:	€ 1.500,-
Aanvraag 2 ^e hypotheek of onderhandse verhoging:	€ 2.000,-
Aanvraag afwijfsbrief i.v.m. ontbinding koopakte:	€ 250,-
Financieel advies inzake keuze financieel product	€ 250,-