

# FINENZO

Dienstenwijzer Finenzo Deventer  
versie september 2023

## Waarom deze dienstenwijzer?

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over wie wij zijn en wat onze werkwijze is. Deze dienstenwijzer geeft een beschrijving van de diensten die wij voor u kunnen verrichten. Het geeft bovendien informatie over de manier waarop wij worden beloond en over de hoogte van onze beloning. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

Naast deze dienstenwijzer hebben wij ook dienstverleningsdocumenten voor de verschillende diensten die wij aanbieden. Een dienstverleningsdocument is een standaard document met eenzelfde indeling dat door alle financiële dienstverleners wordt gebruikt. Door dit standaard document kunt u zelf een goede vergelijking maken tussen verschillende adviseurs. In een dienstverleningsdocument staan gemiddelde kosten. In een individueel geval kunnen deze kosten hoger of lager uitvallen.

Verder zijn onze algemene voorwaarden van toepassing op onze dienstverlening.

Deze dienstenwijzer, onze verschillende dienstverleningsdocumenten en onze algemene voorwaarden vindt u uiteraard ook terug op onze website: [www.finenzo.nl/deventer](http://www.finenzo.nl/deventer)

Wanneer u naar aanleiding van dit document vragen heeft, vernemen wij die uiteraard graag van u.

## 1. Wie zijn wij?

Finenzo Deventer biedt u deskundige advies en bemiddelingsdiensten op het gebied van de volgende financiële producten:

- hypotheken,
- verzekeringen,
- sparen,
- beleggen,
- lenen,
- betaal- en spaarrekening van RegioBank.

Finenzo Deventer is aangesloten bij Finenzo Coöperatief U.A. Een netwerk van onafhankelijke samenwerkende financieel advieskantoren.

### 1.1 Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen geopend van 8.30 uur tot 17.00 uur. Op afspraak kunnen wij u ook buiten kantooruren van dienst zijn.

Postadres : Holterweg 67a  
Postcode : 7429 AE  
Plaats : Deventer  
Telefoon : (0570) 654 000  
E-mail : Deventer@finenzo.nl  
Internet : [www.Finenzo.nl/Deventer](http://www.Finenzo.nl/Deventer)  
KvK-nummer : 38019567

Wij hebben een satellietvestiging in Raalte. U kunt kiezen of u voor een afspraak naar het kantoor in Deventer of naar Raalte gaat. Per e-mail wordt de afgesproken locatie aan u bevestigd.

### 1.2 Deskundigheid, kwaliteit en privacy

Deskundigheid en kwaliteit hebben wij hoog in het vaandel staan. Onze adviseurs beschikken allemaal over de vereiste vakdiploma's. Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12005873. De AFM houdt toezicht op deskundigheid, integriteit, betrouwbaarheid en de zorgplicht naar onze klanten. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

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.

Ons kantoor laat zich periodiek vrijwillig toetsen aan de wettelijke vereisten door een onafhankelijke instelling.

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd. Ons bedrijf voldoet aan de regelgeving van de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming). Wij zijn aangesloten bij het College Bescherming Persoonsgegevens. Uw data bewaren wij op een in Nederland gesitueerde server. De beveiliging van uw gegevens heeft een hoge prioriteit voor ons.

Uw gegevens worden bewaard zolang de wetgever dat van ons vereist. Aangezien uw advies construeerbaar moet zijn gedurende de looptijd van uw hypotheek kan dat maximaal 30 jaar zijn. U heeft bij ons op kantoor te allen tijde inzage in het dossier dat wij van u hebben. Op uw verzoek kunnen wij uw gegevens verwijderen zolang dat niet in strijd is met onze wettelijke verplichting.

Onder geen beding verkopen wij uw gegevens aan andere partijen. Indien u van mening bent dat wij in strijd handelen met de AVG kunt u zich wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens.

### 1.3 Onze relatie met financiële instellingen

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

### 1.4 Onafhankelijkheid

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

### 1.5 Adviesvrij

Ons kantoor is adviesvrij. Dit houdt in dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren over de financiële producten van een bepaalde financiële instellingen.

### 1.6 Exclusiviteit RegioBank voor spaar- en betaalproducten

Voor alle spaar- en betaalproducten bemiddelen wij exclusief en alleen in producten van RegioBank. Deze exclusiviteit geldt niet voor producten voor fiscaal sparen; de zogenoemde bankspaarproducten. Hieronder vallen onder andere de volgende producten: spaarrekening eigen woning of beleggingsrecht eigen woning, lijfrentespaarrekening of lijfrentebeleggingsrecht, Wet inkomstenbelasting 2001 (banksparen voor overlijden) en Wet op de loonbelasting (stamrechtspaarrekening of stamrechtbeleggingsrekening).

## 2. Onze dienstverlening

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot meerdere financiële producten, kunt u van ons een volledige aanpak verwachten die rekening houdt met uw persoonlijke situatie. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met meerdere leveranciers van financiële producten, zodat u verzekerd bent van een passend en deskundig advies.

Onze dienstverlening is onderverdeeld in vier onderdelen: oriënteren, adviseren, bemiddelen en onderhouden. Afhankelijk van het financiële product zijn één of meer van deze onderdelen van toepassing. De adviseur zal u altijd vragen om een opdracht tot dienstverlening te ondertekenen voordat een vrijblijvend gesprek overgaat in een betaalde dienst.

### 2.1 Oriënteren

In het eerste gesprek bekijken wij samen - geheel vrijblijvend - wat uw wensen zijn en wat wij voor u kunnen betekenen. Vaak start de adviseur in dit gesprek al een vooronderzoek naar uw financiële positie. Na

afloop kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze dienstverlening.

### 2.2 Adviseren

Indien u na het oriëntatiegesprek gebruik wenst te maken van onze dienstverlening, ontvangt u van ons een opdracht tot dienstverlening. In dit document staat omschreven wat wij voor u gaan doen en welke kosten hieraan verbonden zijn.

Zodra wij een ondertekend exemplaar van deze opdracht tot dienstverlening retour hebben ontvangen, gaan wij een grondig onderzoek uitvoeren. Hierbij onderzoeken wij uw financiële positie, uw wensen en doelen, uw kennis en ervaring op financieel gebied en uiteraard ook de mate waarin u bereid bent risico's te nemen. Aan de hand van deze informatie stellen wij een klantprofiel op, als basis voor een gedegen en passend advies.

In ons advies zullen wij u informatie verstrekken over de in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten van diverse aanbieders. Wij rekenen de verschillende scenario's voor u door. Ons advies vatten wij schriftelijk samen in een adviessamenvatting. In een gesprek lichten wij ons advies toe. Zo heeft u een goed inzicht in de consequenties van de financiële beslissing die u gaat nemen.

### 2.3 Bemiddelen

Wij hebben uitstekende contacten met een groot aantal aanbieders van financiële producten. Als u bij die aanbieders een product wilt aanschaffen, kunnen wij deze bemiddelingsrol voor u vervullen. Wij helpen u bij het aangaan van een overeenkomst tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Daarnaast onderhouden wij namens u de contacten met de aanbieder van deze financiële producten.

Voor bemiddeling is een gedegen en passend advies altijd het uitgangspunt. Het is immers belangrijk dat u een product aanschaft dat bij uw situatie past.

## 2.4 Onderhouden

Gedurende de looptijd van een financieel product zullen wij u – kosteloos – informeren over de wezenlijke wijzigingen in essentiële (precontractuele) productinformatie.

De wijzigingen in uw persoonlijke (financiële) situatie kunnen ook gevolgen hebben voor de (dekking van de) door u afgesloten financiële producten. Denkt u hierbij aan samenwonen, huwelijk, geboorte, echtscheiding, overlijden, verhuizing etc. Ook in dit geval staan wij voor u klaar om samen te bekijken of de afgesloten financiële producten nog passen bij uw situatie. In het geval wij beloofd worden op basis van provisie (zie hiervoor meer onder punt 5 van deze Dienstenwijzer) zijn aan het doorvoeren van eventuele wijzigingen geen verdere kosten verbonden. Betreft het een wijziging in een product waarbij wij met een vast bedrag of een uurtarief beloofd zijn, dan zullen wij – afhankelijk van de omvang van de wijziging – afspraken maken over de eventuele kosten.

## 3. Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook een paar dingen van u. Namelijk dat u tijdig de juiste informatie aanlevert, uw gegevens controleert en ons informeert over relevante wijzigingen.

### 3.1 Tijdig aanleveren juiste informatie

Wij verwachten dat u tijdig en volledig de juiste gegevens verstrekt over alle zaken die in het kader van de door u te sluiten overeenkomst met een financiële instellingen van belang zijn. Dit is in uw eigen belang. Mocht namelijk achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan bent u zelfverantwoordelijk voor de gevolgen. In het geval van een verzekering kan het zelfs betekenen dat de verzekeraar de schade niet of niet geheel vergoedt. Ook als u niet tijdig informatie aanlevert, kan dit gevolgen hebben voor bijvoorbeeld het op tijd verkrijgen van een hypotheek waardoor een eventueel financieringsvoorbepaald verloopt.

## 3.2 Controleren gegevens

Wij vragen u ook de gegevens in de stukken die u van ons ontvangt te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

### 3.3 Informeren over wijzigingen

Ook na het adviseren en bemiddelen stellen wij het op prijs dat u ons op de hoogte houdt van mogelijke veranderingen. U moet hierbij denken aan de verandering van uw telefoonnummer en e-mailadres (zodat wij u bijvoorbeeld kunnen bereiken na afloop van een rentevast periode) maar ook aan de wijzigingen in uw persoonlijke situatie (zoals samenwonen, huwelijk, geboorte, echtscheiding, overlijden, verhuizing etc.). Daarnaast vernemen wij graag de veranderingen in uw inkomens-, arbeids- en vermogenssituatie. Wij kunnen vervolgens samen bekijken of de afgenomen financiële producten nog passen in de gewijzigde situatie.

## 4. Betalingen

### 4.1 Hypotheken 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 aan de desbetreffende instelling. In de meeste gevallen gebeurt dit door middel van automatische incasso. In andere gevallen ontvangt u periodiek een acceptgiro of een nota van de desbetreffende maatschappij. Wij raden u aan de betalingen tijdig te voldoen dan wel zorg te dragen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Een betalingsachterstand levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

### 4.2 Verzekeringen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar of jaar) doet u bij voorkeur door middel van automatische incasso of acceptgiro, rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Per polis zullen wij met u afspraken maken daarover. Blijft

(tijdige) betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen.

## 5. Hoe worden wij beloond?

De wijze waarop wij beloond (kunnen) worden hangt af van het financiële product dat afgenomen wordt. Hieronder geven wij een korte toelichting van de verschillende beloningsvormen die gelden voor hypotheek en verzekeringen. In onze opdrachtbevestiging leggen wij de beloningsafspraken met u vast.

### 5.1 Beloning bij hypotheek

Voor advies en/of bemiddeling bij hypotheek kunt u bij ons kiezen voor een vast bedrag of een uurtarief.

Ons uurtarief bedraagt € 150. Vooraf hebben wij een inschatting gemaakt hoeveel uur wij gemiddeld aan een advies plus eventueel verdere afhandeling besteden. Dit betreft een gemiddeld aantal uren en dit kan tijdens het proces zowel naar boven als naar beneden worden bijgesteld. De precieze kosten zijn pas achteraf bekend.

Uiteraard kan er vooraf een vast bedrag afgesproken worden. U komt dan achteraf niet voor verassingen te staan. Voor advies en bemiddeling van een hypotheek bij een starter vragen wij gemiddeld € 2.995. Gaat het om advies en bemiddeling van een hypotheek voor een ondernemer dan komt daar meer werk bij kijken en vragen wij gemiddeld € 3.500. Het met u afgesproken bedrag voor onze dienstverlening wordt vastgelegd in de opdracht tot dienstverlening.

### 5.2 Beloning bij verzekeringen

Voor de advisering van verzekeringsproducten hanteren wij een vast tarief of ontvangen wij een provisie van de verzekeringsmaatschappij.

Kort gezegd, worden wij bij alle schadeverzekeringen (zoals brand-, aansprakelijkheids-, autoverzekering etc.) beloond door middel van provisie.

Voor de advisering van levens- en inkomensverzekering rekenen wij een vast bedrag. Zo vragen wij gemiddeld voor het eenmalig adviseren en afsluiten van een

overlijdensrisicoverzekering € 250, voor een arbeidsongeschiktheidsverzekering € 750 en voor een uitvaartverzekering € 75. In de opdracht tot dienstverlening wordt onze beloning vastgelegd.

### 5.3 BTW

De hiervoor genoemde bedragen zijn exclusief BTW. Wanneer de intentie van het advies gericht is op het tot stand komen van een hypotheek, of verzekering, mogen wij een nota zonder BTW aan u versturen. Wanneer dit niet zo is (bijvoorbeeld bij een second opinion), zijn wij echter wel verplicht om BTW in rekening te brengen.

### 5.4 Samenwerking met derden

Finenzo Deventer heeft afspraken met derden over het doorverwijzen van klanten. Onderdeel van deze afspraken is dat als een doorverwijzing leidt tot de bemiddeling van een hypothecaire geldlening of ander financieel product, de samenwerkende partij mogelijk een financiële beloning ontvangt van ons. Mocht hiervan sprake zijn in uw situatie, dan vermelden wij dit in de opdracht tot dienstverlening.

## 6. Beloning van de medewerkers

De beloning van onze medewerkers bestaat voor het grootste deel uit een vast salaris. Deze zijn marktconform. Afhankelijk van de functie (en beoordeling) kunnen onze adviseurs een gedeeltelijke variabele beloning ontvangen.

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

## 7. Intrekken opdracht en beëindiging van de relatie

### 7.1 Intrekken opdracht

Indien u na ondertekening van de opdrachtbevestiging de opdracht tussentijds intrekt, zijn wij gerechtigd een deel van de gemaakte kosten in rekening te brengen. De hoogte van dit bedrag is gebaseerd op de door

ons bestede uren tot het moment van intrekking.

Heeft u naast de opdrachtbevestiging ook al de offerte getekend, dan brengen wij u de bestede uren in rekening met een minimum van € 750.

### 7.2 Beëindiging relatie

In het geval u financiële producten bij ons heeft afgesloten, maar u wenst het beheer en onderhoud van deze financiële producten bij een andere adviseur onder te brengen, dan heeft u het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen. Dit kan op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. In dat geval kunt u de betreffende maatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de maatschappij(en) verzoeken de bij ons lopende financiële producten over te dragen naar een andere adviseur.

Wij zullen uw dossier op uw verzoek verwijderen zolang deze verwijdering niet in strijd is met onze wettelijke plicht om het advies construeerbaar te houden. Wij zijn namelijk wettelijk verplicht om de gegevens te bewaren die betrekking hebben op het door ons gegeven oorspronkelijke advies gedurende de volledige looptijd van het financiële product.

## 8. Klachtenregeling

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan. Voor die gevallen zijn wij verzekerd via onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering. 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). Ons bedrijf is ingeschreven bij het Kifid onder nummer: 300.003115.

Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid  
Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG