Finenzo Informatie Document

Waarom dit Finenzo Informatie Document en deze DienstenWijzer?

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over wie wij zijn en hoe onze werkwijze is. In dit Finenzo Informatie Document (en tevens DienstenWijzer) geven wij een beschrijving van de diensten die wij voor u als consument kunnen verrichten. Het geeft bovendien informatie over de manier waarop wij worden beloond en over de hoogte van onze beloning. Als u besluit om van onze dienstverlening gebruik te maken, dan weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

De volgende onderwerpen worden in dit document behandeld:

1. Finenzo Den Bosch, wie zijn wij?
- 1.1 Hoe kunt u ons bereiken?
- 1.2 Deskundigheid, kwaliteit en privacy
- 1.3 Onze relatie met financiële instellingen
- 1.4 Zeggenschap
- 1.5 Adviesvrij en onafhankelijk

2. Onze dienstverlening
- 2.1 Oriënteren
- 2.2 Adviseren
- 2.3 Bemiddelen
- 2.4 Onderhoud/nazorg/update
- 2.5 Urenindicatie

3. Wat verwachten wij van u?

4. Betalingen

5. Hoe worden wij beloond?
- 5.1 Beloning op basis van een vast bedrag
- 5.2 Beloning op basis van uurtarief
- 5.3 BTW
- 5.4 Onderhoud/nazorg/update, overige werkzaamheden
- 5.5 Opdracht cq intrekking opdracht

6. Beloning medewerker(s)

7. Beëindiging van onze relatie

8. Klachtenregeling

Als gevolg van de op financiële dienstverleners van toepassing zijnde wetgeving (zoals het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen (Bgfo), wat onderdeel is van de Wet op het financieel toezicht (Wft)) zijn wij verplicht om aan te kunnen tonen dat wij onze Vergelijkingskaart (vh DienstVerleningsDocument) en dit Informatie Document aan u beschikbaar hebben gesteld. Daarom vragen wij u om dit document voor ontvangst te ondertekenen en het thuis aandachtig door te lezen. Wij zullen een kopie van dit document in uw dossier bewaren.

Handtekening voor ontvangst en bekendheid met de beloning èn facturering (omschreven in artikel 5) d.d. _____

Naam: _____ Naam: _____

Handtekening:_____ Handtekening:_____

Finenzo Informatie Document

1. Finenzo Den Bosch, wie zijn wij?

Het bedrijf is in 1986 door de vader van de huidige eigenaar, die administratief door zijn vrouw werd ondersteund, opgericht en biedt sindsdien advies- en/of bemiddelingsdiensten op het gebied van:

- Hypotheken;
- Hypotheek-gerelateerde verzekeringen;
- Consumptief krediet.

Tijdens ons bestaan hebben wij een heel netwerk rondom financiële dienstverlening voor u opgebouwd. Dit netwerk bestaat niet alleen uit een taxateur, verkoopmakelaar, aankoopbegeleider en notaris, maar ook uit een fiscalist, belastingadviseur, accountant, jurist, scheidingsexpert en verduurzamingsadviseur.

Voor onze dienstverlening aan u werken wij samen met Finenzo Coöperatief U.A., een netwerk van onafhankelijke samenwerkende financieel advies kantoren, waaraan wij maandelijks € 726 vaste bijdrage betalen, ongeacht de beloning die wij van u ontvangen.

1.1 Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen geopend van 9.00 uur tot 17.00 uur.

Bezoek- en postadres	Smalle Haven 17
Postcode en plaats	5211 TJ Den Bosch
Telefoon	(073) 612 52 77
Algemeen emailadres	denbosch@finenzo.nl
Internet	www.finenzo.nl/vestiging/den-bosch
KvK-nummer	16052103 (Den Bosch)

1.2 Deskundigheid, kwaliteit en privacy

Deskundigheid en kwaliteit staan bij ons hoog in het vaandel. Onze adviseur (sinds 1995 tevens eigenaar van het bedrijf) werkt vanaf 1989 in de financiële dienstverlening, is Erkend Hypotheekadviseur èn Erkend Financieel Adviseur en staat geregistreerd bij de Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH).

Wij zijn aangesloten bij diverse brancheverenigingen, zoals:

- Organisatie van Financiële Dienstverleners (OvFD);
- Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH);
- SVC Compliance.

Voor het uitoefenen van ons bedrijf hebben wij conform de Wet op het Financieel Toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) met vergunningnummer 12004320.
De AFM houdt toezicht op onze deskundigheid, integriteit, betrouwbaarheid en zorgplicht naar onze klanten. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op de website www.afm.nl.

Het externe onafhankelijke bureau SVC Compliance heeft ons na iedere periodieke audit steeds weer het Wft-Certificaat verleend.

Ook is de privacy van uw gegevens bij ons gewaarborgd. Ons bedrijf is ingeschreven bij de Autoriteit Persoonsgegevens (vh College Bescherming Persoonsgegevens) onder meldingsnummer m1103521. Wij bewaren uw gegevens op onze locatie, zolang de wetgever dat in het kader van reconstrueerbaarheid van het advies van ons vereist (dus minimaal gedurende de looptijd van het desbetreffende product), waarbij de beveiliging van uw gegevens een hoge prioriteit voor ons heeft.
Uw gegevens delen wij alleen met de door u gekozen partijen.
U heeft bij ons op kantoor inzage in uw dossier en conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) het recht op vergetelheid. Op uw verzoek zullen wij uw gegevens wissen, zolang dat niet in strijd is met onze wettelijke verplichtingen.
Als u besluit om geen gebruik van onze diensten te maken, vragen wij u om ons dat te melden. In dat geval wissen wij uw gegevens.

1.3 Onze relatie met financiële instellingen

Voor het afsluiten van financiële producten (o.a. hypotheken, verzekeringen, kredieten etc.) werkt ons kantoor met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (zoals banken, hypotheekverstrekkers, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen etc.). Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen en objectieve analyse van het ruime aanbod aan producten.

1.4 Zeggenschap

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

1.5 Adviesvrij en onafhankelijk

Ons kantoor is adviesvrij en onafhankelijk. Dit houdt in dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren voor de financiële producten van bepaalde financiële instellingen. Hierdoor kunnen wij integer, zorgvuldig en klantgericht handelen, waarbij de focus op uw belangen ligt.

2. Onze dienstverlening

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 kennis, expertise en contacten met aanbieders van financiële producten, zodat u verzekerd bent van een passend en deskundig advies.

Onze dienstverlening is onderverdeeld in 4 stappen (oriënteren, adviseren, bemiddelen en onderhoud/nazorg/update).

2.1 Oriënteren

Het 1ste gesprek is bedoeld om geheel vrijblijvend en voor onze kosten met u te kijken waarvoor u ons heeft benaderd en wat wij voor u kunnen betekenen. U krijgt tijdens dit 1ste gesprek van ons algemene informatie en een globale berekening. Na afloop kunt u beslissen of u verder gebruik wilt maken van onze diensten en hoe.

2.2 Adviseren

Na de oriëntatie gaan wij een grondig onderzoek uitvoeren, waarbij wij ingaan op uw financiële positie, uw specifieke wensen en doelen, uw kennis en ervaring op financieel gebied en uiteraard op de mate waarin u bereid bent risico's te nemen. Op basis van deze gegevens en andere door u aan te leveren stukken stellen wij een klantprofiel op, dat als basis dient voor een gedegen en passend advies.

Wij zullen 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. Het advies ontvangt u in schriftelijke vorm. Bovendien willen wij ons advies graag uitgebreid met u bespreken en toelichten, zodat u altijd inzicht heeft 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 één van die aanbieders een product wilt aanschaffen cq onderbrengen, dan verzorgen wij dat graag voor u. Wij helpen u bij het aangaan van de overeenkomst met de financiële instelling van uw keuze en onderhouden namens u de contacten met de aanbieder van dit financiële product.
Voor bemiddeling is een gedegen en passend advies altijd het uitgangspunt. Het is immers belangrijk dat u een product aanschaft dat bij uw persoonlijke situatie past.

2.4 Onderhoud/nazorg/update

Wij zijn u ook graag van dienst nadat u een financieel product via ons heeft aangeschaft. U kunt hierbij denken aan wijzigingen aan het product zelf (o.a. aflossingsvorm, rente, tariefklasse, extra aflossing), maar ook aan de omstandigheden (o.a. gezinsuitbreiding, pensionering, echtscheiding, overlijden) of financiële vragen.

2.5 Urenindicatie

Om u een idee te geven van het gemiddeld aantal uren dat wij aan bovengenoemde werkzaamheden besteden, volgt hierna een

overzicht. De werkelijk te besteden tijd kan minder of meer zijn.

Product	Aantal uren in combinatie met een hypotheek	Aantal uren zonder een hypotheek
Hypotheek: alle aflossingsvormen	20	
Kapitaalverzekering		6
Overlijdensrisicoverzekering	2	4
Woonlastenverzekering	2	4

Bovenstaande indicatie betreft de werkzaamheden met betrekking tot adviseren en bemiddelen. Voor onderhoud/nazorg/update van uw hypotheek kan periodiek worden uitgegaan van gemiddeld 2 uur.

3. Wat verwachten wij van u?

U mag hoge eisen aan onze adviezen en dienstverlening stellen, maar wij verwachten ook wat van u.

Allereerst is het in uw eigen belang dat u in elk geval correcte informatie over alles, wat in het kader van de door u af te sluiten of afgesloten overeenkomst met de financiële instelling van belang is, tijdig en volledig verstrekt. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, dan kan de verzekeraar op grond van de verzekeringsvoorwaarden gerechtigd zijn de schade niet of niet geheel te vergoeden.

Ook vragen wij u de stukken, die u van ons ontvangt, te controleren op juistheid en eventuele onjuistheden direct aan ons door te geven.

En na het adviseren en/of bemiddelen is het noodzakelijk dat u ons op de hoogte houdt van veranderingen in uw situatie. U moet hierbij denken aan veranderingen in uw persoonlijke situatie (zoals samenwonen, huwelijk, geboorte, echtscheiding, overlijden etc.) en/of inkomens-, arbeids- en vermogenssituatie, maar ook aan wijziging van uw telefoonnummer en/of emailadres (voor verzending van onze digitale nieuwsbrief). Zonder deze door u door te geven gegevens zijn wij niet op de hoogte van uw actuele situatie en kunnen wij u niet (optimaal) van dienst zijn.

Mocht u op uw eigen initiatief een wijziging aan het betreffende product, zoals bijvoorbeeld m.b.t. rente, rentevastperiode, looptijd, aflossingsvorm, verzekerde dekking en/of fiscaal regime, (laten) doorvoeren of extra aflossen, inleggen en/of premie storten, realiseert u zich dan wel dat wij de verantwoordelijkheid voor de gevolgen van deze wijziging(en) moeten afwijzen.

4. Betalingen

Hypotheken en kredieten

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de financiële instelling, dient u rechtstreeks aan de desbetreffende instelling te voldoen. In de meeste gevallen zal dit door middel van een automatische incasso geschieden. In andere gevallen ontvangt u een acceptgiro van de desbetreffende instelling. Wij raden u aan om te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening respectievelijk de betalingen tijdig te verrichten. Betalingsachterstand kan naast inhaalbetalingen en extra kosten ook problemen met de desbetreffende financiële instelling opleveren. Uiteindelijk kan dat leiden tot een codering bij Bureau Krediet Registratie in Tiel, met alle gevolgen van dien.

Verzekeringen

Betaling van verzekeringspremies geschiedt eveneens rechtstreeks aan de financiële instelling door middel van automatische incasso of acceptgiro. Blijft betaling uit, dan kan de dekking worden opgeschort of de polis zelfs worden beëindigd.

5. Hoe worden wij beloond?

Onze werkzaamheden brengen wij meestal in rekening op basis van een vast bedrag per verrichting en soms op basis van een uurtarief.

5.1 Beloning op basis van een vast bedrag

Voor het financiële advies en de verdere afhandeling van uw hypotheek-, financierings- en/of verzekeringsaanvraag, hanteren wij een vast tarief. De financiële instelling brengt in de meeste gevallen geen kosten bij u in rekening.

Dienst	Soort*	Prijs**
Kennismakingsgesprek met algemene uitleg over hypotheken en onze werkwijze		op onze kosten
Eerste hypotheek (huidige of nieuwe woning)	A + B	€ 2.700
Vervolghypotheek/verhoging bestaande relatie	A + B	€ 2.160
Vervolghypotheek/verhoging nieuwe relatie	A + B	€ 2.430
Toeslag voor extra werk per situatie***		€ 270
Toeslag voor extra werk per product****	A + B	€ 270
Bankgarantie	B	€ 135
Dossierkosten serviceprovider *****		€ 395
Zelfstandige kapitaalverzekering	A + B	€ 810
Zelfstandige overlijdensrisicoverzekering	A + B	€ 540
Zelfstandige woonlastenverzekering	A + B	€ 540
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	B	€ 810
Wijziging hypotheekvorm	A + B	€ 810

* A staat voor Advies en B staat voor Bemiddeling. A + B betekent dus zowel Advies als Bemiddeling, maar zonder onderhoud/nazorg/update.
** De bedragen voor diensten, aangeduid met een A, zijn exclusief BTW. De bedragen voor diensten, aangeduid met A+B of B, zijn van BTW vrijgesteld.
*** Onder andere BijleenRegeling, zelfstandig ondernemer, negatieve BKR-registratie, KoopGarant, Kopen naar Wens, Slimmer Kopen, echtscheiding, erfpacht, Maatschappelijk Gebonden Eigendom.
**** Onder andere overbrugging, Fiscaal Geruisloze Voortzetting, Starters-Lening, familielening, verhuis-/meeneemregeling, borgstelling, DuoKoop, restschuld, overlijdensrisicoverzekering en woonlastenverzekering.
***** Bij sommige financiële instellingen zijn wij genoodzaakt de hypotheek via een zogenaamde ‘serviceprovider’ aan te vragen. Zij brengen dossierkosten bij u in rekening.

Deze vaste bedragen zijn gebaseerd op een inschatting van het aantal uren, gemaakt op basis van onze ervaring met diverse adviestrajecten. Afhankelijk van de eenvoud of complexiteit van uw situatie zullen wij u een passend tarief aanbieden. Ook als de dienst niet in bovenstaande tabel wordt genoemd, zullen wij u een passende aanbieding doen.

Bovenstaande tarieven zijn exclusief onderhoud/nazorg/update. Gedurende het 1ste jaar na het advies zullen wij geen kosten voor onderhoud/nazorg/update, gerelateerd aan het door u gesloten product, in rekening brengen. Voor de periode daarna verwijzen wij naar artikel 5.4.

5.2 Beloning op basis van uurtarief

Als de omvang van de werkzaamheden niet goed vooraf kan worden ingeschat of er is nog geen afspraak over een vast bedrag conform artikel 5.1 gemaakt, dan brengen wij ons uurtarief van € 135 (wat in de toekomst a.g.v. inflatiecorrectie hoger kan zijn) in rekening. Dit kan het geval zijn bij het beantwoorden van vragen, overige werkzaamheden zoals onderzoek naar financierings-mogelijkheden en/of onderhoud/nazorg/update.
In geval van facturatie op basis van uurtarief ontvangt u na 2 maanden een verzamelfactuur met 2 weken betalingstermijn.

5.3 BTW

Afhankelijk van de situatie dient er BTW over het factuurbedrag in rekening gebracht te worden.
Indien u niet de intentie heeft om het geadviseerde product ook daadwerkelijk via ons kantoor af te sluiten (bijvoorbeeld bij een Second Opinion of bij een aanvullende niet transactiegerichte dienst), dan wordt de verplichte BTW over het factuurbedrag in rekening gebracht.
Wanneer het advies gericht is op het via ons kantoor tot stand brengen van een hypotheek en/of verzekering, dan hoeft er geen BTW over het factuurbedrag in rekening gebracht te worden.

5.4 Onderhoud/nazorg/update, overige werkzaamheden

Tot een jaar na bemiddeling kunt u kosteloos gebruik maken van onze diensten, mits deze betrekking hebben op het uitgebrachte

advies. Na dit jaar, gerekend vanaf de ingangsdatum van het product, brengen wij onze werkzaamheden in rekening op basis van ons dan geldende uurtarief of een overeengekomen vast tarief. Eventuele handelingen in verband met veranderingen aan het product (o.a. wijziging hypotheekvorm cq levensverzekering, extra inleg cq aflossing, renteverlenging etc.) of in de huidige situatie (o.a. gezinsuitbreiding, pensionering, echtscheiding, overlijden etc.) worden eveneens bij u in rekening gebracht op basis van ons dan geldende uurtarief of een overeengekomen vast tarief.

5.5 Opdracht cq intrekking opdracht

Alle werkzaamheden die wij na het kennismakingsgesprek op uw verzoek verrichten, zullen door ons tegen het in artikel 5.2 genoemde uurtarief bij u in rekening worden gebracht. Bij een eventuele latere opdracht o.b.v. een vast bedrag (zie artikel 5.1) worden deze reeds gefactureerde bedragen uiteraard verrekend. Ook als u, na aanlevering van de voor de aanvraag benodigde bescheiden, uw opdracht alsnog intrekt, dan brengen wij het aantal reeds voor u gewerkte uren tegen het in artikel 5.2 genoemde uurtarief bij u in rekening.

6. Beloning medewerker(s)

Wij sturen onze medewerker(s) aan op integer, zorgvuldig en klantgericht handelen, waarbij de focus ligt op de belangen van u en onze onderneming op lange termijn.

De beloning van onze medewerker(s) bestaat uit een vast salaris en is marktconform. Wij toetsen dit aan de hand van de in de branche beschikbare benchmark-gegevens. De vaststelling van de hoogte van het salaris vindt intern plaats op basis van opleiding, ervaring, taakomschrijving en gedragseisen.

7. Beëindiging van onze relatie

U hebt de mogelijkheid om de relatie met ons kantoor op ieder door u gewenst moment schriftelijk te beëindigen. Indien er financiële producten via ons kantoor zijn afgesloten, dan kunt u de desbetreffende financiële instelling(en) verzoeken deze producten over te dragen aan een andere adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. In dat geval kunt u de financiële instelling(en) eveneens verzoeken om de via ons kantoor afgesloten financiële producten over te dragen aan een andere adviseur van uw keuze.

8. Klachtenregeling

Wij streven er naar 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 klachten-procedure gaan wij na hoe wij tot een oplossing kunnen komen.

Mocht dat niet tot uw tevredenheid gebeuren, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), waar wij zijn aangesloten onder aansluitnummer 300.001829. Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website www.kifid.nl.

Wij hopen u van dienst te mogen zijn!

Finenzo Den Bosch
(073) 612 52 77
denbosch@finenzo.nl
www.finenzo.nl/vestiging/den-bosch