



Raadhuistraat 7  
1701 EK Heerhugowaard  
Tel./fax 072 574 4777  
Mobiel 06 46 23 22 74  
karin@financenmore-hhw.nl  
<https://www.financenmore-hhw.nl>  
ING Bank NL63.INGB.067.97.24.737  
KvK 37122405  
AFM 12007391  
KiFiD 300.004365



advieskeuze.nl



## DIENSTENWIJZER

### Introductie

Welkom bij Finance & More Heerhugowaard (verder F&M), welke een financieel dienstverlener is die valt onder de regelgeving van de Wet Financiële Dienstverlening en is in het bezit van een vergunning afgegeven door de Autoriteit Financiële Markten (verder AFM). F&M is ingeschreven in het register dat deze toezichthouder beheert.

De vergunning is volledig en afgegeven voor de vakgebieden: hypothecair krediet, levensverzekeringen, schadeverzekeringen, beleggen en consumptief krediet.

### Wie zijn wij?

Handelsnaam:	Finance & More Heerhugowaard
Statutaire naam:	Finance & More Heerhugowaard
Bezoekadres:	Raadhuisstraat 7 1701 EK Heerhugowaard
Tel./fax:	072 574 4777
Website:	<a href="https://www.financenmore-hhw.nl">https://www.financenmore-hhw.nl</a>
E-mail :	karin@financenmore-hhw.nl
Mob./WhatsApp:	06 46 23 22 74
Social media:	#FEMHHW, Facebook, LinkedIn, Twitter en Advieskeuze
Registratie AFM:	12007391
Inschrijving KvK:	37122405
Aansluitnr. KiFiD:	300.004365

### Onze diensten

F&M is een onafhankelijk financieel advieskantoor. Wij bemiddelen in hypotheek, leven- en beleggingsproducten van vele banken, verzekeringsmaatschappijen en pensioenfondsen. Wij zijn in ons adviestraject 100% onafhankelijk en daarbij niet gelieerd aan enige financiële instelling. Hierdoor kunnen wij interessante producten op de markt selecteren en aan u aanbieden, ongeacht de financiële instelling waar het product wordt ondergebracht. Door onze onafhankelijke voorselectie is het voor u eenvoudiger om uit het enorme aanbod een goede keuze te maken.

In de Dienst Verlening Opdracht (verder DVO) maken wij afspraken over de diensten die u van ons wilt afnemen. Om onze dienstverlening overzichtelijk te maken hebben wij het totale adviestraject in 6 stappen onderverdeeld:

1. Kennismaking
2. Verkennend adviesgesprek
3. Onderzoek hypotheekmogelijkheden
4. Vervolg adviesgesprek
5. Procesbegeleiding
6. Nazorg.

Elke stap kent zijn eigen specifieke punten:

#### **1. Kennismaking**

- Voorbereiden adviesgesprek
- Kennismaken met U als klant
- Eerste inventarisatie van wensen/behoefte

#### **2. Verkennend adviesgesprek**

- Inventarisatie specifieke wensen en behoeften
- Uitleg verschillende hypotheekvormen
- Klantinventarisatie en opstellen klantprofiel
- Vaststellen belangrijkste selectiecriteria voor verkrijgen van hypotheek o.a.:
  - Inkomen en vaste uitgaven
  - NHG
  - Overbruggingsfinanciering
  - Toekomstperspectief
- Vaststellen verzekeringsbehoefte
- Eerste globale hypotheekberekening

#### **3. Onderzoek hypotheekmogelijkheden**

- 1e inventarisatie en selectie hypotheekaanbieders o.b.v. de volgende criteria:
  - Productaanbod
  - Productvoorwaarden
  - Rentepercentages
  - Verschillende hypotheek constructies
  - Kwaliteit afhandelingsprocessen
  - Premie en voorwaarden benodigde verzekeringen
  - Klantenservice
  - Overige kosten (o.a. overbruggingsfinanciering, notariskosten)
- Vergelijking en selectie van producten en tarieven
- Uitwerken berekeningen en opstellen rapportage

#### **4. Vervolg adviesgesprek**

- Bespreken voorlopige selectie
- Waar nodig aanpassen berekeningen en uitbrengen definitief advies
- Assistentie bij invulling aanvraag
- Aanvraag voor goedkeuring gereedmaken
- Aanvraag offerte bij hypotheekaanbieder
- Bevestiging aanvraag opvragen bij hypotheekaanbieder
- Monitoren van aanvraag
- Beantwoorden van vragen van aanbieder

## **5. Procesbegeleiding**

- Controleren en tekenen van de offerte
- Invullen benodigde aanvraagformulieren voor hypotheek en verzekeringen
- Bewaken ontbindende voorwaarden
- Verzamelen en aanleveren benodigde stukken (o.a. bankgarantie begeleiden, Taxatierapport opvragen en begeleiden, werkgeversverklaringen verzamelen en Controleren, medische afhandeling verzekering begeleiden)
- Bewaken tijdige aanlevering documenten
- Onderhouden van voortgangscontacten met bank en verzekeraars
- Beantwoorden van aanvullende vragen
- Begeleiden overbruggingsfinanciering
- Doornemen koopakte
- Controle notarisstukken.

## **6. Nazorg**

- Tijdens de looptijd van de hypotheek en/of verzekeringen kunt u altijd terecht bij uw adviseur, aanpassingen en wijzigingen kunnen altijd voor u worden onderzocht. Mochten de contacten met de betreffende instelling niet naar wens verlopen, dan kunnen wij te allen tijde uw belangen behartigen.
- Wanneer wij voor u werkzaamheden uitvoeren zal op dat moment in overleg met u een beloningsstructuur worden gekozen.

## **Wat verwachten wij van u**

Het lijkt vanzelfsprekend, maar om ons werk goed te kunnen doen verwachten wij van u volledige openheid van zaken tijdens de gesprekken die u met ons heeft. Tevens is het van belang dat u ons op de hoogte brengt op het moment dat er wijzigingen plaatsvinden in uw persoonlijke omstandigheden zoals een verhuizing, huwelijk, geboorte of een nieuwe baan.

## **Bereikbaarheid**

Wij werken vanuit kantoor en op locatie. Conform uw wens is het mogelijk om de afspraak bij u thuis te laten plaatsvinden. Afspraken kunnen ook gemaakt worden op zaterdag en 's avonds.

## **Premie- en rentebetaling**

Na het tot stand komen van de overeenkomst verricht u betalingen rechtstreeks aan de financiële instelling bij wie het product loopt en met wie u dus een overeenkomst heeft. Het is wel van belang dat u de betalingen tijdig voldoet, aangezien het niet betalen consequenties voor de overeenkomst kan hebben. Vaak zal de overeenkomst in dat geval uiteindelijk worden beëindigd of opgeschort, hetgeen nadelige financiële gevolgen voor u kan hebben. Beëindigen zal veelal niet plaatsvinden voordat u van de financiële instelling bij wie u het product heeft afgesloten eerst één of meerdere betalingsherinneringen heeft gehad. In deze situatie helpen wij u natuurlijk indien er vragen of onduidelijkheden zijn.

## **Relaties met verzekeraars/banken**

F&M werkt samen met een groot aantal financiële instellingen. Wij zijn in ons adviestraject echter op geen enkele manier aan één van hen gebonden. Dit garandeert onze onafhankelijkheid. Uit alle aanbieders op de markt selecteren wij de instelling waarvan wij vinden dat zij een goede aanbieding voor u als klant hebben.

Een (groot) aantal van de partijen waarvoor F&M bemiddelt zijn o.a.:

Obvion	BNP Paribas Cardif	ING
ABN AMRO	Klaverblad	ASR
AEGON	Florius	Reaal
Argenta	Hypotruster	SNS
CFSN (kredit)	Woonfonds	Yarden
Nationale Nederlanden	DELA	NH 1816

Wij adviseren op grond van een objectieve analyse. Wij baseren ons hierbij op een analyse van een aantal op de markt verkrijgbare, vergelijkbare financiële producten. Hierdoor kunnen wij een financieel product aanbevelen dat aan uw behoeften voldoet.

### Hoe worden wij beloond

Voor het eerste informatieve gesprek brengen wij geen kosten in rekening. In dit gesprek nemen wij met u het kosten aspect door. Wij ontvangen sedert 2009 geen vergoeding van banken en/of verzekeraars.

Na uw opdracht gaan wij voor u de mogelijkheden onderzoeken en brengen wij een advies uit. Indien u na dit initiële advies besluit niet van onze dienstverlening gebruik te willen maken brengen wij u € 495,- in rekening voor dit eerste advies.

Voor onze diensten rekenen wij een vergoeding. Net als het advies is ook de factuur maatwerk. In onderstaande tabel kunt u de 'vanaf' tarieven lezen. Voordat u besluit om ons de opdracht tot dienstverlening te verstrekken zal er een vast tarief voor de dienstverlening worden afgesproken, welk tarief wordt vastgelegd in een DVO. In voorkomende gevallen zullen wij op uurtarief werken, uitgaande van een uurtarief van € 150,- per uur.

#### Tarieven vanaf 2019

Dienst	Prijs
Bemiddeling hypotheek "starter"	€ 2.250,-
Bemiddeling woningverhuurhypotheek	€ 2.995,-
(Losse) overlijdensrisicoverzekering (ORV) of woonlasten verzekering	€ 385,-
Bemiddeling hypotheek "doorstromer" of "oversluiting" (zonder ORV)	€ 2.995,-
Bemiddeling ondernemer (zonder ORV)	€ 3.495,-
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid en omzetting hypotheek	€ 1.925,-
Tweede hypotheek onder € 50.000	€ 1.375,-
Annuleringskosten na aanvraag offerte	€ 1.045,-
Aanvragen starterslening	€ 385,-

## Kwaliteit

Wij voldoen aan de kwaliteitseisen zoals die worden gesteld door de AFM. Deze eisen bestaan enerzijds uit deskundigheidseisen en anderzijds uit nakoming van gedragsregels die erop zijn gericht dat de belangen van de klant zorgvuldig worden behartigd. Wij stellen hoge eisen aan de kwaliteit van onze dienstverlening, op elk niveau binnen de organisatie. Al onze medewerkers krijgen interne opleidingen, toegespitst op de functie die zij bekleden en men wordt voortdurend bijgeschoold.

Op hypotheekgebied werken wij uitsluitend met SEH (Stichting Erkend Hypotheekadviseur) en Wft (Wet op het financieel toezicht) gecertificeerde adviseurs. Deze adviseurs moeten jaarlijks deelnemen aan cursussen om hun permanente educatie op peil te houden.

Op verzekeringsgebied werken wij alleen met adviseurs die het Wft schade diploma hebben, zodat particuliere verzekeringen, zakelijke verzekeringen en overlijdensrisicoverzekeringen ook bij ons in goede, gecertificeerde handen zijn. Ook voor dit onderdeel wordt middels permanente educatie de kennis jaarlijks op peil gehouden.

## Beëindiging relatie

Hoewel wij het zouden betreuren, heeft u de mogelijkheid de relatie met F&M te beëindigen. U kunt besluiten uw hypotheek of financieel product te beëindigen. In dit geval zal F&M meewerken aan deze beëindiging. U heeft ook de mogelijkheid uw hypotheek of ander financieel product bij een andere marktpartij onder te brengen. F&M zal ook in deze situatie haar medewerking verlenen.

F&M heeft ook het recht de bemiddeling te beëindigen. In het geval van een financieel product heeft u dan wel de vrijheid een nieuwe bemiddelaar te kiezen.

## Klachten

F&M streeft naar een lange termijn relatie met u als tevreden klant. Alleen door goed met uw belangen om te gaan ondervinden beide partijen profijt.

Mocht u desondanks niet tevreden zijn over onze dienstverlening, dan vernemen wij dit graag van u. Ondanks al onze oprechte inspanningen kunnen de zaken immers soms anders verlopen dan u had gewild.

Indien u een klacht heeft, dan kunt u gebruikmaken van de klachtenprocedure die F&M kent. De klachtenprocedure is kort en helder. U dient uw klacht via brief of e-mail in. U ontvangt hiervan binnen zes weken een bevestiging. Uw klacht wordt beoordeeld door de directie. Wij lossen het geschil bij voorkeur samen met u op. Mocht u desondanks niet tevreden zijn met de oplossing, dan staat de weg naar het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) open. F&M is aangesloten bij dit instituut met aansluitnummer 300.004365. Het postadres van het KiFiD is:

KiFiD  
Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG

