
DIENSTENWIJZER

De Nooijer Adviesdesk

INHOUDSOPGAVE DIENSTENWIJZER

Inleiding	Pagina 3
Onze bedrijfsfilosofie	Pagina 4
Onze werkwijze	Pagina 5
Voor welk advies kunt u bij ons terecht	Pagina 6
Adviesvrijheid, onafhankelijkheid en aandelenbelang	Pagina 7
Hoe worden wij beloond?	Pagina 7
Met welke financiële dienstverleners werken wij samen?	Pagina 8
Wat verwachten wij van u?	Pagina 8
Onze deskundigheids- en kwaliteitskenmerken	Pagina 8
Beëindiging relatie met ons kantoor	Pagina 9
Klachtenprocedure	Pagina 9
Tot slot	Pagina 10

Inleiding

Ons kantoor hecht veel waarde aan goede voorlichting over onze dienstverlening, werkwijze en beloning. Op de activiteiten van ons kantoor is onder andere de Wft (Wet op het Financieel Toezicht) van toepassing. De Wft eist dat wij u tijdig informeren over de aard en de reikwijdte van onze dienstverlening die wij u kunnen bieden en over de wijze en de hoogte van onze beloning. En dat sluit perfect aan bij onze wens om u middels onze dienstenwijzer nader kennis met ons te laten maken.

Wft Dienstenwijzer

Middels dit document informeren wij u dus over wie wij zijn, de manier waarop wij werken, waar wij voor staan (onze bedrijfsfilosofie), met wie wij samenwerken, hoe wij worden beloond en bij welke instanties wij - verplicht of vrijwillig - zijn aangesloten. Hierdoor weet u voorafgaand aan onze dienstverlening exact wat u van ons kunt verwachten.

Ons kantoor

Ons kantoor is opgericht in 2010 en is gevestigd op onderstaand adres. Onze dienstverlening bestaat uit het informeren en adviseren over en bemiddelen in financiële producten aan zowel ondernemers als particulieren op vele vakgebieden zoals schadeverzekeringen, levensverzekeringen, hypotheek en aanverwante producten. Wij komen hier later in onze dienstenwijzer nog op terug in de rubrieken “Onze werkwijze”, “Voor welk advies kunt u bij ons terecht” en “Met welke financiële dienstverleners werken wij samen”.

Onderstaand treft u de belangrijkste gegevens en bereikbaarheid van ons kantoor aan:

Naam kantoor	: De Nooijer Adviesdesk
Kantooradres	: Provincialeweg 1a
Postcode en Vestigingsplaats	: 4431 NA 's-GRAVENPOLDER
Telefoon	: 0113 - 31 13 30
Fax	: 0113 - 31 13 30
E-mail	: info@hypzo.nl
Website	: www.hypzo.nl
Inschrijving WFT register van de AFM	: 12020261
Inschrijving Handelsregister	: KvK 22061400
Openingstijden op afspraak	: Maandag t/m vrijdag van 09.00u tot 21.00u

Onze bedrijfsfilosofie (schematisch)

Wij geloven niet in een pur sang hypotheekadvies of een advies uitsluitend gericht op het sluiten van een financieel product. Wij zien het als onze taak om u duidelijkheid te geven over alle belangrijke financiële risico's en gebeurtenissen die bij financiering van een woning, bedrijf, pensioen, inkomensverlies en vermogensopbouw en verzekering van uw eigendommen en aansprakelijkheden om de hoek komen kijken. Naar ons idee gaat een goed financieel dus verder dan alleen een bruto-netto berekening! In onderstaand overzicht wordt onze bedrijfsfilosofie schematisch uiteengezet.



Persoonlijk Financieel Plan

Door stil te staan bij bovenstaande gebeurtenissen krijgt u voorafgaand aan de financiering van uw woning of bedrijf of andere financiële wensen en doelstellingen een helder overzicht van alle belangrijke scenario's en financiële risico's voor een langere periode. Zodoende komt u tijdens de looptijd van uw hypotheek of financieel plan nooit voor verrassingen te staan. Wij noemen dit een Persoonlijk Financieel Plan. Natuurlijk is zo'n plan een momentopname. In de toekomst kunnen zich allerlei zaken voordoen waardoor het Financieel Plan moet worden bijgesteld. Vandaar dat wij het belangrijk vinden om gedurende de looptijd van de hypotheek regelmatig met u contact te hebben. Zodoende kunnen wij ervoor zorgen dat uw Persoonlijk Financieel Plan volledig up-to-date blijft.

Onze werkwijze (schematisch)

Een Persoonlijk Financieel Plan valt of staat bij een goede inventarisatie van uw gegevens, uw risicobereidheid, uw kennis en ervaring, uw wensen en uw doelstellingen. Op basis van deze gegevens stellen wij een zgn. Klantprofiel op. Het Klantprofiel vormt de basis voor de totstandkoming van het uiteindelijk advies. In onderstaand overzicht wordt onze werkwijze schematisch uiteengezet;



Motivatie keuze

Op basis van het opgestelde Klantprofiel selecteren wij de meest passende oplossing uit het totale productenaanbod van onze arrangementspartners. In het uiteindelijk advies zullen wij altijd onze keuzes motiveren en vastleggen. Indien het advies door ons wordt uitgewerkt zullen wij u regelmatig benaderen om te bekijken of er wijzigingen hebben plaatsgevonden in uw persoonlijke situatie. Dit kan namelijk aanleiding zijn om uw Persoonlijk Financieel Plan op onderdelen bij te stellen. Natuurlijk hebt u hier zelf ook een verantwoordelijkheid in. Informeer ons dus tijdig over de wijzigingen die zich in uw situatie voordoen.

Voor welk advies kunt u bij ons terecht ?

U kunt bij ons terecht voor advies over, bemiddeling in en onderhoud van alle financiële producten waar wij in het kader van het toezicht door de Autoriteit Financiële Markten (AFM) een vergunning voor hebben. Ook kunt u bij ons terecht voor advies over de fiscale en sociale wetgeving in Nederland en voor juridische vragen. Wij zullen altijd proberen u hiermee zo goed mogelijk van dienst te zijn. Voor de volgende financiële diensten en producten beschikken wij over een vergunning:

Financiële Dienst	Product
Adviseren (2:96)	Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (Nationaal Regime)
Bemiddelen (2:80)	Hypothecair krediet
Bemiddelen (2:80)	Sparrekeningen
Bemiddelen (2:80)	Betaalrekeningen
Bemiddelen (2:80)	Levensverzekeringen
Bemiddelen (2:80)	Schadeverzekeringen

[Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen \(Beleggingsrekeningen\)](#)

Voor advies en bemiddeling in producten welke vallen onder het toezicht in het kader van het zgn. Nationaal Regime Mifid kunt u bij ons terecht. Bij deze producten moet u denken aan een banksparhypothek met beleggingsrekening (BEW), een beleggings- of effecthypothek, een lijfrente beleggingsrekening of een losse beleggingsrekening allemaal op basis van modelportefeuilles of beleggingsfondsen van de bank of beleggingsinstelling. Uw liquide vermogen kunt u beleggen met de kans op een hoger rendement. Bijvoorbeeld voor het aflossen van (een deel van) uw hypothek of een aanvullend inkomen voor later. Aangezien beleggen ook met meer risico's gepaard kan gaan dient een belegging goed bij u te 'passen'. Een belegging dient dus aan te sluiten bij uw persoonlijke risicoprofiel. Aan de hand van een vragenlijst wordt uw risicoprofiel vastgesteld op het gebied van uw financiële positie, risicobereidheid, ervaring en uw wensen en uw doelstellingen.

[Hypothecair krediet \(Hypotheke\)](#)

Bij het financieren van een huis of verbouwing, hoort een goed financieel plan. Naast uitleg over de verschillende hypotheekvormen zoals bijv. een aflossingsvrije -, (bank)spar -, beleggings -, hybride- en levenhypothek brengen wij voor u ook diverse gezinsrisico's in kaart. Zodoende kunt u een hypotheekvorm kiezen die past bij uw persoonlijke situatie nú maar ook in de toekomst.

[Levensverzekeringen](#)

Via levensverzekeringen kunt u sparen en/ of beleggen voor later. Uiteraard kunt u een levensverzekering (kapitaalverzekering) sluiten ter aflossing van uw hypothek of voor bijvoorbeeld ter aanvulling op uw inkomen vanaf pensioendatum (lijfrente- of pensioenverzekering). Ook kunt u een verzekering nemen die uitkeert bij overlijden om zodoende uw nabestaanden financieel goed verzorgd achter te laten. Omdat de premies, kosten en dekkingen voor iedere situatie anders kunnen liggen staan wij u graag bij in uw keuze voor dergelijke producten.

[Schadeverzekeringen](#)

Hieronder vallen met name de auto -, inboedel -, opstal -en aansprakelijkheidverzekeringen. Maar ook rechtsbijstand- en reisverzekeringen. Of bedrijfsmatige verzekeringen voor uw panden, vrachtauto's, inventaris en aansprakelijkheid.

Verzekeringso oplossingen ter dekking van verlies van inkomen door arbeidsongeschiktheid of werkloosheid vallen hier ook onder. Door de voortdurende verschraving van ons sociale zekerheidsstelsel dient u steeds meer zelf te regelen. Kosten in verband met ziekte of verlies van inkomen door arbeidsongeschiktheid of werkloosheid zijn zaken waartegen u zich goed kunt beschermen. Denk hierbij aan een ziektekostenverzekering, een woonlastenverzekering of een arbeidsongeschiktheid -of werkloosheidsverzekering. Het maakt hierbij niet uit of u in loondienst bent

of zelfstandig ondernemer; voor beiden bestaan diverse oplossingen. Wij selecteren de juiste producten bij uw persoonlijke wensen en mogelijkheden.

Adviesvrijheid, onafhankelijkheid en aandelenbelang

Wij vinden het belangrijk u te informeren over het feit dat wij met geen enkele financiële instelling (bank, verzekeraar of vermogensbeheerder) contractuele verplichtingen hebben om specifiek, uitsluitend of procentueel de producten van die instelling in ons advies te betrekken.

Tevens is er geen enkele financiële instelling welke in het bezit is van de aandelen van ons kantoor of beschikt over een andersoortig deelneming. Ook hebben wij geen deelneming in een bepaalde aanbieder.

Hierdoor kunnen wij u onafhankelijk adviseren en worden wij slechts beperkt door het aantal aanstellingen welke wij hebben bij de verschillende banken, verzekeraars en vermogensbeheerders. Omdat wij een analyse kunnen maken van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare financiële producten zijn wij hiermee volgens de AFM een financiële dienstverlener werkzaam op basis van objectieve analyse.

Hoe worden wij beloond?

De beloning voor onze dienstverlening aan u spreken we graag van te voren met u af. Zodoende kunnen zich achteraf geen verrassingen voordoen over de wijze waarop wij worden beloond danwel de hoogte van onze verdiensten. De beloningsvorm waar u voor kiest heeft geen gevolgen voor de hoogte van onze beloning.

Onze beloning kan bestaan uit;

- provisie, die door de verzekeraar rechtstreeks aan ons wordt betaald. U wordt daarvoor door ons niets in rekening gebracht. Deze provisie is afhankelijk van de hoogte van de betaalde verzekeringspremies of verzekerde som of de inleg op spaarrekeningen. Wij ontvangen in de meeste gevallen de beloning doorlopend over de looptijd van het product.
- een uurtarief, waarbij de hoogte van onze verdiensten afhankelijk zal zijn van de daadwerkelijke hoeveelheid uren die wij aan u hebben besteed. U ontvangt hierbij van ons een factuur. Het uurtarief voor 2013 is vastgesteld op € 82,50.
- een vooraf afgesproken (vaste) prijs. Deze prijs zal veelal afgestemd zijn op de (gemiddelde) hoeveelheid uren die wij nodig hebben voor het totale advies -en bemiddelingsproces.
- een abonnementsvorm voor doorlopende dienstverlening in combinatie met netto tarieven waarbij de provisie is ingeregeld.
- een combinatie van deze beloningsvormen is ook mogelijk.

Met welke financiële dienstverleners werken wij samen?

Onderstaand treft u een overzicht van de financiële dienstverleners waarvoor wij kunnen bemiddelen.

Banken

- AEGON
- BLG Hypotheken
- Bank of Scotland
- Florius Hypotheken
- Hypotrus
- ING Bank
- Nationale Nederlanden
- Reaal
- WestlandUtrecht Hypotheken

Verzekeringsmaatschappijen

- Voogd & Voogd
- Generali
- Legal & General
- Cardif
- Callas

Beleggingsinstellingen

- ING Bank
- WestlandUtrecht Effectenbank

Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen is het van essentieel belang dat u juiste en volledige gegevens - tijdig - aan ons verstrekt. Deze gegevens vormen namelijk de basis voor de totstandkoming van uw Persoonlijk Financieel Plan. Op basis van onjuiste of onvolledige informatie kunnen zich situaties voordoen die verstrekking gevolgen kunnen hebben. Daarnaast kunnen financiële dienstverleners op basis van hun voorwaarden eventueel uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.

Ook vinden wij het erg belangrijk dat u wijzigingen in uw persoonlijke situatie alsmede wijzigingen van verzekerde zaken of bestemmingen van onroerend goed tijdig aan ons en/of de verzekeraar en geldverstrekker doorgeeft. U kunt hierbij denken aan situaties als verandering werkgever of dienstverband, gezinsuitbreiding, samenwonen, huwelijk, echtscheiding of beëindiging samenleving, overlijden, verhuizen etc. Alleen op deze manier kunnen wij ervoor zorgen dat uw Persoonlijk Financieel Plan up-to-date blijft.

Onze deskundigheid -en kwaliteitskenmerken

Wij zijn als kantoor bij de volgende instellingen verplicht of vrijwillig aangemeld:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM) registratienummer 12020261 | www.afm.nl;

- Stichting Financiële Dienstverlening (St. FD) | www.stfd.nl;
- Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) | www.kifid.nl;
- Beroepsaansprakelijkheidsverzekering bij BAVAM

Ook zijn een of meerdere van onze adviseurs ingeschreven in de volgende registers:

- Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH) | www.seh.nl;

Beëindiging relatie met ons kantoor

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken dan heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende financiële dienstverleners verzoeken lopende verzekeringen, hypotheek of beleggingsrekeningen over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van uw keuze. De genoemde producten blijven dan gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij maken of oversluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

Klachtenprocedure

Als u een klacht heeft over een afhandeling van uw dossier, over onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Wij zullen uw klacht in behandeling nemen volgens de hieronder beschreven interne klachtenprocedure.

Procedure

Vaststelling van de klacht

Om welke klachten gaat het?

Onder een klacht wordt in deze verstaan iedere melding van een klant, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en welke niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand en waarvan duidelijk is dat de melding indringender aandacht vraagt van ons kantoor.

Stappenplan

Welke stappen dienen door u ondernomen te worden?

Stap 1

U wordt verzocht uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen, liefst zowel per post als per email. U wordt verzocht uw klacht in ieder geval te voorzien van uw NAW gegevens, de omschrijving van uw klacht, uw handtekening en de datum van verzending van uw klacht.

Stap 2

Elke klacht wordt geregistreerd in ons klachtenregister. Per klacht worden de volgende gegevens opgenomen in het klachtenregister:

- Uw NAW-gegevens;
- de indieningsdatum van de klacht;
- de klachtgegevens;
- een omschrijving van de klacht;
- de datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
- de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
- overige relevante documenten.

Stap 3

Wij stellen U schriftelijk op de hoogte van onze ontvangst van de klacht en de datum waarop deze in behandeling is genomen. Deze bevestiging wordt binnen 5 werkdagen nadat de klacht door ons is per post verstuurd.

In de bevestigingsbrief worden onderstaande punten opgenomen.

- Toelichting / uiteenzetting van onze interne klachtenprocedure;
- Vermelding van de verwachte termijn waarbinnen een inhoudelijke reactie zal worden gegeven (tussen de 10 en 20 werkdagen, afhankelijk van de omvang van de klacht en het benodigde onderzoek);
- Informatie over de aangesloten geschillencommissie.

Stap 4

Bij het in behandeling nemen van uw klacht doorlopen wij intern de volgende actiepunten:

- Bestudering van het dossier;
- Inwinnen van nadere informatie . Zoals het vragen van een nadere toelichting van de klacht. Tevens kan in deze fase worden geverifieerd of en zo ja hoe de klacht voor een groot gedeelte reeds op te lossen valt;
- Vervolgens formuleren wij ons standpunt (schriftelijk). Dit doen wij op een zo duidelijk en eenvoudig mogelijke manier.

Stap 5

Het uiteindelijke standpunt wordt schriftelijk aan u meegedeeld. In deze beslissingsbrief wordt het standpunt onderbouwd met feiten en argumenten. Ook wordt aangegeven tot welke instantie u zich kunt wenden indien u het oneens bent met de beslissing.

Stap 6

Binnen 5 werkdagen na het versturen van de beslissingsbrief, zullen wij contact met u opnemen (telefonisch of per e-mail), om te informeren of u met ons standpunt in kunt stemmen/ met onze beslissing akkoord kunt gaan.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht binnen 3 maanden na ontvangst van onze beslissingsbrief terecht bij het onafhankelijke Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het KiFiD is een door het ministerie van Financiën erkende geschilleninstantie. Wij zijn wettelijk verplicht ons bij deze instantie aan te melden en conformeren ons aan de werkwijze en het bindende advies. Deze KiFiD procedure voorziet in bemiddeling door de Ombudsman Financiële Dienstverlening. Hij gaat onderzoeken of er mogelijkheden zijn voor bemiddeling. Vooralsnog zal voor de fase Ombudsman geen klachtengeld worden geheven. Mocht de Ombudsman niet slagen in zijn bemiddeling, dan kan de klacht als geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. Deze commissie werkt met Geschillenkamers met specialismen voor verzekeringen, bank- en hypotheekzaken, beleggingen en consumptief krediet. Momenteel is klachtengeld door de klager verschuldigd. Voor 2013 bedraagt het klachtengeld € 50.

Indien u meer informatie wilt hebben over de KiFiD, dan kunt u terecht op de website: www.kifid.nl.

Tot slot

Wij hopen u op deze wijze duidelijk en naar tevredenheid te hebben geïnformeerd over onze werkwijze en zien u graag voor lange tijd als relatie aan ons kantoor verbonden.