
DIENSTENWIJZER

De Nooijer Adviesdesk

De Nooijer Adviesdesk

Mijn kantoor hecht veel waarde aan goede voorlichting over mijn dienstverlening, werkwijze en beloning. Op de activiteiten van mijn kantoor is onder andere de Wft (Wet op het Financieel Toezicht) van toepassing. Middels deze dienstenwijzer informeer ik je over de aard en de reikwijdte van mijn dienstverlening die ik je kan bieden en over de wijze en de hoogte van mijn beloning.

Wft Dienstenwijzer

Middels dit document informeer ik je dus hoe ik werk, voor welk advies je bij mij terecht kan, hoe ik word beloond, met welke dienstverleners ik samenwerk en bij welke instanties ik ben aangesloten. Hierdoor weet je voorafgaand aan mijn dienstverlening exact wat je van mij kunt verwachten.

Mijn kantoor

Mijn kantoor is opgericht in 2006 en is gevestigd op onderstaand adres. Mijn 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. Geen enkele bank, verzekeraar of aanbieder heeft een aandeel of stemrecht in mijn bedrijf en hierdoor ben ik dus volledig onafhankelijk en transparant.

Naam kantoor	: De Nooijer Adviesdesk
Eigenaar	: Harold (J.L.N.L.) de Nooijer
Kantooradres	: Provincialeweg 1a
Postcode en Vestigingsplaats	: 4431 NA 's-GRAVENPOLDER
Telefoon	: 0113 - 31 13 30
E-mail	: info@denooijer-adviesdesk.nl
Website	: www.denooyier-adviesdesk.nl
Inschrijving WFT register van de AFM	: 12020261
Inschrijving Handelsregister	: KvK 22061400
Openingstijden op afspraak	: Maandag t/m vrijdag van 09.00u tot 18.00u

Hoe werk ik

Een Persoonlijk Financieel Plan valt of staat bij een goede inventarisatie van je gegevens, je risicobereidheid, je kennis en ervaring, je wensen en je doelstellingen. Op basis van deze gegevens stellen we samen een klantprofiel op. Het klantprofiel vormt de basis voor de totstandkoming van het uiteindelijk advies.

Hoe loopt het hypotheektraject?

- Inventarisatie van je persoonlijke financiële situatie, je financiële kennis en ervaring, risicotolerantie en risicobereidheid en je wensen en doelstellingen;
- Bespreking van en uitleg over verschillende hypotheekconstructies, fiscaliteiten en overige wetgeving;
- Verschaffen van globaal inzicht in maximale hypotheek en maandlasten;
- Vergelijken van hypotheekrentes en hypotheekvoorwaarden binnen de selectie aanbieders Aegon, Argenta, ASR, Bouwgroep, BLG, Centraal Beheer, Clarian Wonen, Florius, Holland Woon, Hypotruster, ING, IQ Woon, Lloyds Bank, Nationale Nederlanden, NIBC Direct, Rabobank, Robuust, Tulp, Venn, en Westland Utrecht,
- Indien je kiest voor de aanbieders Attens, Lot Hypotheken, Munt Hypotheken, Obvion, Vista Hypotheken, Woonfonds of Woonnu wordt gebruik gemaakt van service provider Flexfront. De dossiervergoeding hiervoor bedraagt € 325,00.
- Vergelijken van verzekeringspremies en verzekeringsvoorwaarden;
- Analyseren van je klantprofiel;
- Adviseren over de diverse mogelijkheden van aflossen van de hypotheek;
- Adviseren over eventueel af te sluiten aanvullende verzekeringen gericht op het betaalbaar houden van de woonlasten ingeval van overlijden en/of langlevens van (één van) de kostwinner(s);
- Formuleren en op schrift stellen van het advies en de gekozen constructie in een rapport;
- Aanvragen van de offerte(s) bij de gekozen financiële instelling(en);
- Verzorgen van contact met de betrokken financiële instelling ten einde te komen tot een definitief akkoord over de af te sluiten hypotheek en de aan de hypotheek verbonden financiële producten;
- Voorbereiden en begeleiden van het passeren van de hypotheek bij de notaris;
- Controleren van de door de notaris opgemaakte concept hypotheekakte en voorlopige afrekening.

Adviesrapport

Door stil te staan bij inkomensrisico's krijg je voorafgaand aan de financiering van je woning of andere financiële wensen en doelstellingen een helder overzicht van enkele belangrijke scenario's en financiële risico's voor een langere periode. Zodoende kom je tijdens de looptijd van je hypotheek of financieel plan niet voor verrassingen te staan. Natuurlijk is zo'n adviesrapport een momentopname. In de toekomst kunnen zich allerlei zaken voordoen waardoor het adviesrapport moet worden bijgesteld. Bij wijzigingen in je financiële situatie vraag ik je mij direct op de hoogte te brengen opdat we samen kunnen kijken naar een passende oplossing.

Motivatie keuze

Op basis van het opgestelde klantprofiel selecteren we samen de meest passende oplossing uit het totale productenaanbod van mijn partners. In het uiteindelijk advies zal ik de gemaakte keuze motiveren en vastleggen.

Voor welk advies kan je bij mij terecht ?

Je kan bij mij terecht voor advies over, bemiddeling in en onderhoud van alle financiële producten waar ik in het kader van het toezicht door de Autoriteit Financiële Markten (AFM) een vergunning voor heb. Voor de volgende financiële diensten en producten beschik ik over een vergunning:

Financiële Dienst	Product
Bemiddelen (2:80)	Hypothecair krediet
Bemiddelen (2:80)	Spaarrekeningen
Bemiddelen (2:80)	Betaalrekeningen
Bemiddelen (2:80)	Levensverzekeringen
Bemiddelen (2:80)	Schadeverzekeringen
Bemiddelen (2:80)	Consumptieve kredieten

Hypotheken

Bij het financieren van een huis of verbouwing, hoort een goed financieel plan. Naast uitleg over de verschillende hypotheekvormen breng ik voor je ook diverse inkomensrisico's in kaart. Zodoende kan je een hypotheekvorm kiezen die past bij je persoonlijke situatie nú maar ook in de toekomst.

Levensverzekeringen

Via levensverzekeringen kan je sparen en/ of beleggen voor later. Uiteraard kan je een levensverzekering (kapitaalverzekering) sluiten ter aflossing van uw hypotheek of voor bijvoorbeeld ter aanvulling op je inkomen vanaf pensioendatum (lijfrente- of pensioenverzekering). Ook kan je een verzekering nemen die uitkeert bij overlijden om zodoende je nabestaanden financieel goed verzorgd achter te laten.

Schadeverzekeringen

Hieronder vallen met name de auto -, inboedel -, opstal -en aansprakelijkheidverzekeringen. Maar ook rechtsbijstand- en reisverzekeringen met als doel je bezit beschermen tegen de financiële gevolgen van een schade.

Woonlastenverzekeringen

Voor een inkomensaanvulling als je arbeidsongeschikt of werkloos raakt.

Consumptief krediet

Voor het financieren van een consumptieve uitgave kan ik je adviseren en bemiddelen bij de aanvraag.

Hoe word ik beloond?

De beloning voor mijn dienstverlening spreek ik van te voren met je af. Zodoende kan er zich achteraf geen verrassing voordoen over de wijze waarop ik word beloond danwel de hoogte van mijn verdiensten.

Deze beloning kan bestaan uit;

- Voor hypotheekstarters bedraagt de vaste adviesvergoeding € 2.200,00
- Voor doorstromers en oversluiters bedraagt de vaste adviesvergoeding € 2.450,00
- Voor onderhandse verhogingen bedraagt de vaste adviesvergoeding € 950
- Voor hypothecaire verhogingen bedraagt de vaste adviesvergoeding € 1.250
- Voor ondernemers geldt een opslag van € 300 op bovenstaande tarieven
- Voor aanvragen via de partners van serviceprovider Flexfront worden de adviesvergoedingen verhoogd met de dossierkosten ad € 325,00 van Flexfront.
- provisie, die door de schadeverzekeraar of consumenten kredietaanbieder rechtstreeks aan mij word betaald. Deze provisie is afhankelijk van de hoogte van de betaalde verzekeringspremies of verzekerde som of hoogte van het krediet. In de meeste gevallen ontvang ik de beloning doorlopend over de looptijd van het product.
- een abonnementsvorm voor doorlopende dienstverlening in combinatie met netto tarieven waarbij de provisie is ingeregeld.

Met welke financiële dienstverleners werk ik samen?

Onderstaand treft je een overzicht van de financiële dienstverleners waarvoor ik kan bemiddelen.

Banken

- AEGON
- ARGENTA
- ASR
- Bijbouwe
- BLG Hypotheken
- Centraal beheer
- Clarian Wonen
- Florius
- Holland Woont
- Hypotrust
- ING Bank
- IQ Woon
- Lloyds Bank
- Nationale Nederlanden
- NIBC
- Rabobank
- Robuust
- Tulp
- Venn
- WestlandUtrecht

Via serviceprovider Flexfront

- Attens
- Lot hypothekeken
- Munt Hypotheken
- Obvion
- Vista Hypotheken
- Woonfonds
- Woonnu

Verzekeraars

- AEGON
- Credit Life
- Nationale Nederlanden
- Scildon
- Voogd & Voogd

Wat verwacht ik van je?

Om mijn werk goed te kunnen doen is het van essentieel belang dat je juiste en volledige gegevens - tijdig - aan mij verstrekt. Deze gegevens vormen namelijk de basis voor de totstandkoming van het 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 vind ik het erg belangrijk dat je wijzigingen in je persoonlijke situatie alsmede wijzigingen van verzekerde zaken of bestemmingen van onroerend goed tijdig aan mij en/of de verzekeraar en geldverstrekker doorgeeft. Je kunt hierbij denken aan situaties als verandering werkgever of dienstverband, gezinsuitbreiding, samenwonen, huwelijk, echtscheiding of beëindiging samenleving, overlijden, verhuizen etc. Alleen op deze manier kan ik ervoor zorgen dat je Persoonlijk Financieel Plan up-to-date blijft.

De gegevens uit de ontvangen documenten dien je zelf ook op juistheid te controleren. Mochten er onverhoopt onjuistheden in staan dan dien je mij hiervan per omgaande op de hoogte te stellen.

Mijn deskundigheid -en kwaliteitskenmerken

Als kantoor bij ik 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 ben ik ingeschreven in het volgende registers

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

Beëindiging relatie met mijn kantoor

Indien er omstandigheden zijn waardoor je niet meer van de diensten van mijn kantoor gebruik kan of wil maken dan heb je het recht om op elk moment de relatie met mijn kantoor te beëindigen. Je kan de betreffende financiële dienstverleners verzoeken lopende verzekeringen, hypotheek en beleggingsrekeningen over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van je keuze. De genoemde producten blijven dan gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij maken of oversluiten. Mocht ik onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met je te beëindigen dan zal ik dit tijdig en schriftelijk melden.

Klachtenprocedure

Als je een klacht hebt over een afhandeling van je dossier, over mijn werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van mijn dienstverlening, verzoek ik je mij daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Ik zal je 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 mijn kantoor.

Stappenplan

Welke stappen dien je te ondernemen?

Stap 1

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

Stap 2

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

- Je 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

Ik stel je schriftelijk op de hoogte van mijn ontvangst van de klacht en de datum waarop deze in behandeling is genomen. Deze bevestiging wordt binnen 5 werkdagen nadat de klacht door mij is ontvangen per post verstuurd.

In de bevestigingsbrief worden onderstaande punten opgenomen.

- Toelichting / uiteenzetting van mijn 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 je klacht doorloop ik 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 formuleer ik mijn standpunt (schriftelijk). Dit doe ik op een zo duidelijk en eenvoudig mogelijke manier.

Stap 5

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

Stap 6

Binnen 5 werkdagen na het versturen van de beslissingsbrief, zal ik contact met je opnemen (telefonisch of per e-mail), om te informeren of je met mijn standpunt in kunt stemmen/ met mijn beslissing akkoord kunt gaan.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kan je met je klacht binnen 3 maanden na ontvangst van mijn beslissingsbrief terecht bij het onafhankelijke Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het KiFiD is een door het ministerie van Financiën erkende geschilleninstantie. Ik ben wettelijk verplicht mij bij deze instantie aan te melden en conformeer mij 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. Indien je meer informatie wilt hebben over de KiFiD, dan kan je terecht op de website: www.kifid.nl.

Tot slot

Ik hoop je op deze wijze duidelijk en naar tevredenheid te hebben geïnformeerd over mijn werkwijze en zie je graag voor lange tijd als relatie aan mijn kantoor verbonden.