

Dienstverleningsdocument

Dit "Dienstverleningsdocument" wordt u aangeboden door:
De Hollandse Rekenkamer Centraal V.O.F.

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze dienstverlening, werkwijze en 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. Wilt u over bepaalde onderwerpen meer weten, dan kunt u hierover contact met ons opnemen.

Wie zijn wij?

Bedrijfsnaam : De Hollandse Rekenkamer Centraal V.O.F.
Bezoekadres : Verspronckweg 56
2023 BM Haarlem
Telefoon : 023-5257550
Fax : 023-5264444
Email / Website : Info@dhrk.nl / www.dhrk.nl

Ons kantoor is op werkdagen geopend van 09:00 uur tot 17:00 uur.

Registraties en Lidmaatschappen:

Wettelijke verplichtingen

Voor het uitoefenen van ons bedrijf hebben wij volgens de Wet financiële dienstverlening een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer: **12019450**

Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.AFM.nl.

In het register van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer: **34341525**

Lidmaatschappen

De Hollandse Rekenkamer en/of medewerk(st)ers van ons bedrijf is/zijn aangesloten bij:

Δ SEH Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs
Δ KiFid Klachten Instituut Financiële Dienstverlening

Voor eventuele klachtenbehandeling zijn wij aangesloten bij KiFid (Klachten Instituut Financiële Dienstverlening). Ons aansluitnummer is: **300.013771**

Welke diensten verrichten wij?

De Hollandse Rekenkamer biedt u deskundige advisering en bemiddeling in producten en diensten op het gebied van:

- Hypotheken, levensverzekeringen, schadeverzekeringen, pensioenen, sparen & beleggen, consumptief krediet en financiële planning.

Onze dienstverlening bestaat uit de volgende werkzaamheden:

- *Informeren:* Wij geven u informatie over onze werkwijze en de financiële markt. Tevens vergaren wij informatie over uw wensen en behoeften ('eenvoudige inventarisatie') en kunnen u dan een indicatie geven van het leenbedrag.
- *Inventariseren:* Wij maken een uitgebreide inventarisatie met daarin uw financiële positie, ervaring en risicobehoefte. Deze inventarisatie leggen wij vast in een klantprofiel en vormt het uitgangspunt van ons advies.
- *Adviseren:* een financieel advies moet invulling geven aan uw wensen, doelstellingen en mogelijkheden. In ons advies zullen we vervolgens de diverse mogelijkheden aan u voorleggen en onze keuzes voor productvorm(en) motiveren en vastleggen.
- *Bemiddelen:* Wij helpen u bij het afsluiten van een verzekering, hypotheek, een krediet of een spaar-/beleggingsrekening ter invulling van het advies. Wij hebben, per productcategorie, meerdere mogelijkheden om met aanbieders tot zaken te komen.
- *Nazorg/Beheer:* Het is belangrijk wijzigingen in een product tijdig met elkaar te bespreken. Of een wijziging in uw positie.

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. Wij helpen u onder andere met het kiezen van de juiste hypotheek, de verzekeringen die daarmee samenhangen en een passend pensioenplan. Tevens begeleiden wij u in het gehele aankooptraject, denk aan het regelen van de juiste taxateur en het vinden van een passende notaris. Ook gaan wij mee naar de notaris voor de daadwerkelijke overdracht.

Een integraal financieel advies, van informeren tot bemiddelen, kost gemiddeld 25 tot 35 uur werk.

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen.

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

Hoe worden wij beloond?

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten Zoals onder andere huisvesting, opleidingen, kwaliteitsborging, automatisering, marketing, communicatie en personeel. De volgende fasen van onze dienstverlening zijn:

- *Informereren:* Dit gesprek is kosteloos
- *Inventariseren en Adviseren:* Vast tarief van €750,- exclusief BTW.
- *Bemiddelen:* €299,- aan administratie kosten en een adviseurvergoeding met een keuze uit provisie, vast- of uurtarief.
- *Nazorg/Beheer:* Vergoeding welke door de geldverstrekker/verzekeraar aan ons wordt overgemaakt zolang uw financieel product bij ons in beheer is. Deze vergoeding wordt vaak maandelijks aan ons overgemaakt.

Vergoeding op basis van provisie en premie:

Dit is de traditionele wijze van belonen. De geldverstrekker of verzekeraar betaalt rechtsreeks aan ons een vergoeding voor het bemiddelen van een hypotheek of verzekering. Deze provisie die bij het afsluiten van het product wordt verrekend, maakt onderdeel uit van de premie, rente of afsluitkosten die door de aanbieder bij u in rekening worden gebracht. Met andere woorden: als u de premie, rente of afsluitkosten aan de aanbieder heeft voldaan, heeft u ook betaald voor onze dienstverlening.

De exacte provisie die wij voor bovengenoemde producten ontvangen hangt af van het door u gekozen product en de aanbieder. Deze provisie zullen we schriftelijk aan u bekend maken voordat we voor u tot bemiddeling overgaan. Op dit moment kunnen wij u globaal aangeven hoeveel gemiddeld genomen de provisie per productgroep bedraagt:

Product groep	verdiensen
Aflossingsvrij, annuïtaire, lineaire of levenhypotheek	tussen ca 0,5% en 1,5% van de hoogte van het Hypotheekbedrag *
Spaar- of beleggingshypotheek	tussen ca 1,0% en 2,9% van de hoogte van het Hypotheekbedrag *
Bankspaarhypotheek	tussen ca 1,0% en 2,65% van de hoogte van het Hypotheekbedrag *
Traditionele levensverzekering	tussen ca 1,75% en 4% van het garantiekapitaal en de Premie *
Beleggingsverzekering	tussen ca 2% en 5% van de premie x duur en tussen ca 2% en 4% over de premie *
Lijfrenteverzekering tegen koopsom	tussen ca 0,5% en 1,5% van de hoogte van het koopsombedrag *
Beleggingsrekening	tussen ca 0,5% en 4,5% over de inleg en jaarlijks tussen 0,2% en 0,55% over het belegd vermogen *
Schadeverzekeringen	tussen ca 5% en 25% van de premie *
Kredieten/Leningen	tussen ca 0,5 en 1 promille van het openstaand saldo *

Voor enkele contractpartijen geldt dat wij deze aanbieden via een Service Provider. Naast onze vergoeding ontvangt de service provider dan ook een vergoeding.

Wij ontvangen in de meeste gevallen een deel van deze provisie direct na het afsluiten van het product. Het andere deel ontvangen wij in minimaal 10 jaar of verspreid over de looptijd van het product.

Voor onze dienstverlening staat de honorering middels provisie niet altijd in voldoende mate in verhouding tot de te verrichten werkzaamheden. Denk aan een 2^e hypotheek, verhoging of een zeer klein hypotheekbedrag. Indien door onze bemiddeling toch een dergelijke hypotheek tot stand komt tussen u en een financiële instelling zullen wij u voor deze diensten een aanvullende vergoeding in rekening brengen. Wij hanteren een minimale vergoeding voor een compleet hypotheekdossier van €2.500,-. U ontvangt hiervoor van ons een factuur. Betaling van de factuur geschiedt rechtstreeks aan ons of zoals in de meeste gevallen via de notaris.

Vergoeding op basis van een vast- of uren tarief:

Voor diensten waarvoor wij normaliter beloond worden via provisie, kunnen wij op uw verzoek ook geheel op basis van uurtarieven werken, op basis van een vast afgesproken tarief of in een combinatie van provisie en vaste- en uurtarieven. Vooraf stellen wij u daarvan op de hoogte en geven u een schatting van de kosten. Wij specificeren onze nota's en de in rekening gebrachte uren/handelingen.

Wat kost een compleet hypotheekadvies minimaal:

Een compleet hypotheek advies inclusief bemiddeling kost u dus 1% van het hypotheekbedrag met een minimum van €2.799,-. Bij adviseren en bemiddelen hoeven wij geen BTW te heffen. Als de hypotheek betrekking heeft op uw eigen woning, kan het zijn dat u tevens recht heeft op een belastingaftrek. Vraag voor de zekerheid uw belastingadviseur of dit ook voor u van toepassing is.

Wat verwachten wij van u?

Juiste en volledige informatieverstrekking

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om (wijzigingen in) uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.), of veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

Informatie doornemen

In verband met onze financiële dienstverlening sturen wij onze klanten regelmatig schriftelijk of digitale informatie. Soms gaat het om informatie die wij wettelijk verplicht zijn u te zenden. Soms informeren wij u ook over (nieuwe) financiële producten die mogelijk interessant voor u kunnen zijn. Wij verzoeken u deze informatie aandachtig door te nemen en ons desgewenst te raadplegen.

Betalingen

Alle betalingen, die u in verband met het gegeven advies aan de aanbieder(s) verschuldigd bent, dient u rechtstreeks aan de aanbieder(s) te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende aanbieder, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. U kunt zelf uw wijze van betaling kiezen. Wij raden u aan deze betalingen tijdig te verrichten resp. te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de aanbieder.

Beëindigen van de relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

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 toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

Klachten over onze dienstverlening horen wij graag direct van u. Met u kunnen wij dan 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):

Postbus 93560

2509 AN Den Haag

Tel. 070-3338999

Fax. 070-3338900

Informatie over het Klachteninstituut kunt vinden op de website www.kifid.nl.

Voor informatie over klachten naar aanleiding van hypotheekbemiddeling kunt u terecht op www.KFDkeurmerk.nl

Waarom De Hollandse Rekenkamer? "Voor alle duidelijkheid"