



Dienstenwijzer / Dienstverleningsdocument

Inleiding

Dit “document” wordt u aangeboden door Advies Groep Twente, Mettelaan 8, 7573 BX Oldenzaal.

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waaraan u toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

U oriënteert zich op de mogelijkheden van een hypothecaire geldlening. Ons kantoor kan u hierbij ondersteuning verlenen. Onze dienstverlening kan bestaan uit enkel advies. Maar ook kunnen wij u ondersteunen in de contacten met en bemiddeling bij de financiële instelling bij wie u de geldlening aanvraagt. In dit document informeren wij u over de wijze waarop wij in het algemeen onze werkzaamheden uitvoeren. Uiteraard kan deze werkwijze worden aangepast indien u specifieke wensen heeft.

Wie zijn wij?

Advies Groep Twente biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van hypotheek, verzekeringen, sparen, beleggen, financiële planning, consumptief krediet en echtscheidingen. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

Advies Groep Twente en medewerkers van ons bedrijf zijn aangesloten bij: **SEH, KIFID**.

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen 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.

Onze diensten

Binnen ons kantoor bieden wij de volgende advies- en bemiddelingsdiensten:

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van:

Hypotheek, levensverzekeringen, schadeverzekeringen, sparen, beleggen, financiële planning, consumptief krediet en wij kunnen bemiddelen bij (echt) scheiding.

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 de kennis en expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.



U bent bij ons vrij in de (eind)keuze van aanbieder(s) en product(en). Wij gaan u daarbij, met onze professionele kennis en ervaring, ondersteunen in het maken van deze selectie.

Onze dienstverlening samengevat in vijf stappen

U heeft een grote keuze uit hypothecaire geldleningen. Elke vorm heeft bepaalde voor- en nadelen. Voor u is het zeer belangrijk dat u die vorm kiest die nu maar ook in de toekomst past bij uw specifieke situatie. Het is belangrijk dat u beseft dat een aanzienlijk deel van uw besteedbaar inkomen zal worden besteed aan deze hypothecaire geldlening. Maar ook dat het hier gaat om een overeenkomst die soms voor tientallen jaren wordt aangegaan.

Onze taak is u te helpen die hypotheekvorm te kiezen die goed aansluit bij uw individuele situatie. Om u daarin te kunnen adviseren, volgen wij standaard een procedure die bestaat uit vijf stappen:

Stap 1, inventariseren

Wij beginnen ons advies met uitgebreid uw persoonlijke situatie in kaart te brengen. Daarbij bespreken wij bijvoorbeeld uw wensen ten aanzien van de hypotheek en uw financiële situatie. Maar ook gaan wij in dit gedeelte van het adviesgesprek na waar uw prioriteiten liggen indien bepaalde keuzen rondom deze geldlening moet worden gemaakt.

Stap 2, analyseren

Nadat wij ons een goed beeld hebben gevormd van uw wensen en situatie nu en in de toekomst gaan wij deze gegevens analyseren. Aan de hand van deze gegevens maken wij een eerste selectie van mogelijke vormen van hypothecaire geldleningen die passen bij uw situatie. In deze fase lichten wij de verschillende mogelijkheden toe en geven aan wat naar ons oordeel de voor en nadelen van de mogelijkheden zijn.

Stap 3, advies

Op basis van de inventarisatie en analyse komen wij uiteindelijk tot een concreet advies. In dit advies geven wij exact aan welke hypotheekvorm, bij welke instelling en tegen welke condities naar ons oordeel goed past bij uw wensen en mogelijkheden.

Stap 4, bemiddeling

Indien u dat wenst kunnen wij namens u alle contacten met en bemiddeling bij de door u gekozen financiële instelling verzorgen. Dit met het doel dat de door ons geadviseerde constructie op correcte wijze ook door de bank of verzekeringsmaatschappij wordt uitgevoerd.

Stap 5, nazorg

Indien u dat wenst kunnen wij, nadat de hypothecaire geldlening is afgesloten, u blijven ondersteunen. U kunt met al uw vragen over de hypotheek bij ons terecht. Maar ook zullen wij periodiek controleren of de hypotheek blijft passen bij uw situatie. Deze situatie kan immers in de loop der tijden anders worden dan wij thans kunnen voorzien.

Voor verdere informatie over onze diensten verwijs ik u door naar onze overeenkomst van opdracht.



ADVIES GROEP TWENTE

Makelaardij, Hypotheken & Verzekeringen

Wat verwachten wij van u?

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.), om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen open van 9.00 uur tot 18.00 uur

Bezoekadres	:Mettelaan 8
Postadres	:Mettelaan 8
Postcode	:7573 BX
Plaats	:Oldenzaal
Telefoon	:06-53911030
Fax	:0541-537399
Email	: info@adviesgroeptwente.nl
Internetadres	: www.adviesgroeptwente.nl

Beloning

Hypotheken en kredieten

Indien naar aanleiding van onze dienstverlening een hypotheekovereenkomst tot stand komt tussen u en enige financiële instelling, ontvangen wij (afhankelijk van uw keuze van product(en)) van de betreffende financiële instelling voor onze dienstverlening een provisie. Deze provisie is verdisconteerd in de rente en/of premie die door de financiële instelling aan u in rekening wordt gebracht. U krijgt voorafgaand aan het afsluiten van de hypotheek exact inzage in de hoogte van deze provisie. Voor het overige worden aan u bij de keuze voor de traditionele beloningsvorm voor de dienstverlening ter zake het hypotheekadvies en de daaraan gerelateerde bemiddeling door ons kantoor geen kosten in rekening gebracht.

Bij zowel de traditionele beloningsvorm als bij een uur- dan wel vast tarief belasten wij externe kosten, zoals bijvoorbeeld kosten van een benodigd taxatierapport, aan u door. Voor de door u aan Advies Groep Twente verschuldigde beloning ontvangt u een factuur.



Alle betalingen die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. Soms kunt u zelf uw wijze van betaling kiezen bij het sluiten van de hypotheek of het krediet, dit is echter niet gebruikelijk. Wij raden u aan de 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 geldverstrekker.

Verzekeringen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) dient u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij te voldoen. Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

Hoe worden wij beloond?

In beloning voor onze dienstverlening heeft u een keuzemogelijkheid. Deze keuzemogelijkheden zijn:

Beloning voor onze dienstverlening uit provisie.

Beloning voor onze diensten door het betalen van een uurtarief

Beloning uit provisie

Producten	Beloning in bedragen
	Kosten (min. - max.)
Hypotheken	€ 750 - € 7.500,-
Levensverzekeringen	€ 0,- - € 1.750,-

Bij iedere offerte doen wij een bijlage met het precieze bedrag van ons beloning.

De hierboven genoemde bedragen zijn gemiddelde bedragen. U ontvangt voorafgaand aan het afsluiten van de hypotheek of levensverzekering exact inzage in de hoogte van de provisie.

De wet verbiedt maatschappijen om ons als financieel dienstverlener omzetbonussen te geven. Op de meeste producten wordt een doorlooppovisie vergoed, provisie voor hypotheken wordt deels ineens betaald met een zogenaamd terugboekingsrisico en een deel doorlooppovisie. Terugboekingsrisico wil zeggen dat het bedrag dat ineens uitgekeerd wordt een verdien termijn van 5 of 10 jaar heeft.



Beloning uit uurtarief

Producten

- hypotheken	€ 200,- (vrij van BTW)
- levensverzekeringen	€ 200,- (exclusief BTW)
- Echtscheidingen	€ 200,- (exclusief BTW)

Tijdbesteding

Om u goed te kunnen adviseren, moeten wij de nodige tijd investeren. De exacte hoeveelheid tijd hangt sterk af van uw persoonlijke situatie maar ook van de hypotheekvorm die u uiteindelijk kiest.

Om u een indicatie te geven van onze werkzaamheden voor de dienstverlening inzake de door ons gevoerde producten volgt hieronder een indicatie van het gemiddelde uurtarief en het aantal uren bij de financiële producten.

Producten	Aantal uren
- hypotheek adviestraject (starter/doorstromer/zelfstandige)	30- 40 uur
- levensverzekeringen	0 – 10 uur
- overlijdensrisico-/arbeidsongeschiktheid-/werkloosheidverzekeringen	0 – 10 uur

Wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12017033, voor het uitoefenen van ons bedrijf. Wij zijn voorts ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime MiFID voor het adviseren over beleggingsfondsen en/of het doorgeven van orders over beleggingsfondsen aan de aanbieder.

De privacy van uw gegevens is bij ons gewaarborgd.

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.

Beëindiging van de relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzegtermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekering(en) over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn wij dan ook 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.

Mettelaan 8 7573 BX Oldenzaal

Mobiel: 06 - 53 91 10 30 Fax: (0541) 53 73 99

E-mail: info@adviesgroeptwente.nl Site: www.adviesgroeptwente.nl

Kvk 08163323 ABN AMRO rek.nr. 42.14.53.907



ADVIES GROEP TWENTE
Makelaardij, Hypotheken & Verzekeringen

Klachtenregeling

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht het niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie over het klachteninstituut kunt u vinden op de website www.kifid.nl .

Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid
Postbus 93257
2509 AG Den Haag