

# Kantoorwijzer.

## Introductie

Welkom bij Finance & More.

Wij zijn een financieel dienstverlener die valt onder de regelgeving van de Wet Financiële Dienstverlening. Wij zijn in het bezit van een vergunning, afgegeven door de Autoriteit Financiële Markten. Wij zijn ingeschreven in het register dat deze toezichthouder beheert. Tevens kunnen stukken en documenten van banken en verzekeraars op adres van beide vestigingen staan.

Onze vergunning is afgegeven voor de vakgebieden: hypothecair krediet, levensverzekeringen, schadeverzekeringen, beleggen (variant a) consumptief krediet.

Finance & More is een samenwerkingsverband tussen twee kantoren, te weten één in Heerhugowaard (adviseur Karin Kuiken) en één in Enkhuizen (adviseur Gert Otto). Stukken en documenten van banken en verzekeraars kunnen op adres van beide vestigingen staan.

## Wie zijn wij?

Handelsnaam:	Finance & More Enkhuizen	Finance & More Heerhugowaard
Statutaire naam:	Gert's Hypotheken	Finance & More Heerhugowaard
Bezoekadres:	Onder Zeil 2 1602 HZ ENKHUIZEN	Raadhuisstraat 7, 1701 EK Heerhugowaard
Telefoon :	0228-353090	072-5744777
E-mail :	<a href="mailto:gert@financeenmore.nl">gert@financeenmore.nl</a>	<a href="mailto:karin@financeenmore.nl">karin@financeenmore.nl</a>
Website:	<a href="http://www.financeenmore.nl">www.financeenmore.nl</a>	<a href="http://www.financeenmore.nl">www.financeenmore.nl</a>
Registratie AFM:	12016254	12007391
Inschrijving KvK:	37126473	37122405

## Onze diensten

Finance & More is een onafhankelijk financieel adviesbureau. 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 Verlenings Opdracht (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
  - kennismaken met U als klant
  - voorbereiden adviesgesprek
  - eerste inventarisatie van wensen/behoefte
2. Verkennd 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 en toekomst perspectief)
  - vaststellen verzekeringsbehoefte op basis van risico inventarisatie
  - eerste globale hypotheekberekening
3. Onderzoek mogelijkheden
  - inventarisatie en selectie producten en aanbieders op basis van 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 offertes bij aanbieders
  - monitoren van aanvragen
  - 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
  - begeleiding tijdens afhandeling bij notaris
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.

## **Onze bereikbaarheid**

In principe werken wij vanuit kantoor.

Kantoor Enkhuizen werkt echter alleen op afspraak, zowel tijdens kantooruren als in de avond. Daarnaast is het mogelijk om op zaterdag een afspraak te maken.

Deze afspraken kunnen eventueel ook bij U thuis plaats vinden.

## **Premie en rente betaling**

Na het totstandkomen 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.

## **Onze relatie met verzekeraars/banken**

Finance & More 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 Finance & More bemiddelt zijn:

Hypotrust	Yarden	ING
ABN AMRO	Klaverblad	ASR
AEGON	Florius	Generali
Interbank	Hypotrust	NH 1816
Defam	Woonfonds	Munt Hypotheken
Nationale Nederlanden		

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 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 € 450,= in rekening voor dit eerste advies.

Voor onze diensten rekenen wij een vergoeding. Wij bieden hiervoor verschillende mogelijkheden. Één van de mogelijkheden is een vergoeding tegen uurtarief. In dit geval gaan wij uit van een tarief van € 125,= per uur.

De onderstaande tabellen geven een indicatie van de beloningsmodellen.

### 1. Dienstverlening tegen vaste prijs.

<b>Dienst</b>	<b>Vaste prijs</b>
Advies en bemiddeling complete hypotheek starter	€ 1.750,=
Advies en bemiddeling complete hypotheek doorstromer	€ 2.495,=
Losse overlijdensrisico verzekering of woonlasten verzekering	€ 350,=
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	€ 750,=
Annuleringskosten na aanvraag offerte	€ 950,=

### 2. Dienstverlening op basis van uurloon.

<b>Hypotheekvorm</b>	<b>Tijd</b>	<b>Minimaal</b>	<b>Maximaal</b>
Compleet hypotheek advies	15 tot 30 uur	€ 1.875,=	€ 3.750,=

## Onze 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- en WFT 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 Assurantiën B diploma, danwel WFT schade diploma hebben, zodat particuliere verzekeringen, zakelijke verzekeringen en overlijdensrisico verzekeringen 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 Finance & More te beëindigen. U kunt besluiten uw hypotheek of financieel product te beëindigen. In dit geval zal Finance & More meewerken aan deze beëindiging. U heeft ook de mogelijkheid uw hypotheek of ander financieel product bij een andere marktpartij onder te brengen. Finance & More zal ook in deze situatie haar medewerking verlenen.

Finance & More 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?**

Finance & More 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 Finance & More kent. De klachtenprocedure is kort en helder. U dient uw klacht via brief of e-mail in. U ontvangt hiervan een bevestiging. Uw klacht wordt beoordeeld door onze directie. Wanneer u gelijk krijgt, dan zullen wij het geschil oplossen. Geven wij u geen gelijk, dan staat de weg naar het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening open. Wij zijn bij dit instituut aangesloten. Ons aansluitnummers zijn 300.004365 (Heerhugowaard) en 300.011032 (Enkhuizen).

Het adres van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening is:

Kifid  
Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG

[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)