

Dienstverleningsdocument Advidens en KredietShop

Onze kerngegevens:

Naam:

Advidens V.o.f. , KredietShop en Krediet Advies Nederland

Bezoekadres:

Nieuwstad 85
7201NM Zutphen

Postadres:

Postbus 58
7200AB Zutphen

Telefoon: 0575 547799 (in geval van dringende schade 24 uur per dag: 0648 102011)

Fax: 0575 548075

Email: info@advidens.nl of info@kredietshop.nl

Internet: www.advidens.nl, www.kredietshop.nl, www.kredietadviesnl.nl

Registratie AFM

Ons bedrijf is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer: 12015395

Wij zijn actief op het gebied van:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen en Pensioenen
- Hypothecair Krediet
- Consumptief krediet en (auto) financieringen
- Sparen en betalen
- Beleggen

Klachten

Het kan zijn dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. In dat geval verzoeken wij u ons daarover direct te informeren. Wij zullen dan samen met u naar een oplossing zoeken en indien nodig uw klacht volgens onze interne klachtenprocedure in behandeling nemen.

Als wij niet samen tot een bevredigende oplossing komen dan kunt u uw klacht voorleggen aan:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Tel: 0900-3552248

Internet: www.kifid.nl

Selectie van aanbieders

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeraars voeren. Hiermee werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Overige zaken

Ons kantoor is volledig onafhankelijk. Dit betekent dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van specifieke banken of verzekeraars. Bovendien zijn wij een zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft zeggenschap in onze onderneming.

In alle dienstverlening die wij voor u uitvoeren mag u van ons verwachten dat wij op vertrouwelijke wijze met uw gegevens omgaan conform de normen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Registraties en lidmaatschappen:

KvK : 08139628

KiFiD : 300.010452

Wij zijn lid van:

SEH Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs

NVF Nederlandse vereniging voor Financieringsbemiddelaars

Quality Care

Geachte relatie,

U overweegt een beroep te doen op de dienstverlening van ons kantoor. In dit document leggen wij u graag uit hoe wij werken en hoe wij beloofd worden.

De voordelen van Advidens en KredietShop voor u als klant:

- ons kantoor is een onafhankelijke adviesorganisatie;
- u hebt de keuze uit alle belangrijke geldverstrekkers en verzekeraars;
- Advidens heeft erkende hypotheekadviseurs in dienst;
- KredietShop heeft goed opgeleide kredietadviseurs in dienst;
- objectieve begeleiding, u betaald ons tenslotte;
- zekerheid van een hypotheek- en/of financieel advies dat bij u past;
- blijvende begeleiding, ook na het sluiten van uw financiële product door middel van ons service abonnement;
- uniek rentebewakingsstelsel voor uw hypotheek, uw hypotheek wordt dagelijks herberekend

Onze gebruikelijke dienstverlening

Wij begeleiden u bij het proces van het kopen van een nieuwe woning, maar ook bij het oversluiten van uw hypotheek of bij het aanvragen van een tweede hypotheek. Ook bij andere vraagstukken met betrekking tot uw financiën kunt u bij ons terecht. Dit kan voor zowel uw financieringen, uw pensioen, uw nabestaandenpensioen, vragen met betrekking tot werkloosheid, arbeidsongeschiktheid, uitvaart, uw schadeverzekering enz.

De fases in deze weg hiernaartoe bestaan uit:

Oriëntatiefase

- uitleg over de vijf fasen die we bij de advisering doorlopen
- inventarisatie van uw gegevens, uw huidige situatie en uw wensen (circa 1,5 uur excl. reistijd)
- indicatie van het (maximaal) te lenen bedrag en de ongeveer hierbij bijbehorende maandlasten
- doornemen van uw schadeverzekeringmap, lopende levens- en uitvaartverzekeringen etc.
- doornemen van uw pensioen- en nabestaandenpensioenuitkeringen
- doornemen van uw arbeidsongeschiktheidsuitkeringen igv onverhoopte arbeidsongeschiktheid
- eventueel lopende krediet(en) in kaart brengen alsmede spaarrekeningen
- eventueel uitreiken verder in traject benodigde documenten
- toelichten van ons verdienmodel
- bespreken service abonnement
- beantwoorden van al uw eerste vragen
- uitreiken dienstverleningsdocument

Analyse- en adviesfase

- bespreken herberekening huidige situatie
- uitleg over de diverse basisvormen van hypotheek en verzekeringen
- meerdere berekeningen op basis van uw specifiek opgegeven gegevens en wensen
- rapport samenstellen inzake uw (nabestaanden)pensioen
- rapport samenstellen inzake arbeidsongeschiktheid en werkloosheid
- uitleg over voorwaarden en verschillen van gemaakte berekeningen
- advies over hypotheekvorm(en), rentevariant(en), geldverstrekker(s) en verzekeraar(s)
- de alternatieven worden helder en duidelijk voor u samengevat
- beoordelen lopende schadeverzekeringen op polisvoorwaarden en een prijsvergelijk maken
- offertes maken voor schadeverzekeringen

Beslissingsfase

- bepaling van uw keuze aan de hand van de berekeningen en het advies
- eventueel aanpassingen doorvoeren op basis van nieuwe gegevens, aangepaste wensen etc.
- onder begeleiding keuze maken uit gemaakte voorstellen
- verzamelen van eventueel overig relevante stukken en het aanvragen van de offerte
- toelichting op het vervolgtraject

Afhandelingfase

- uitreiken en bespreken productoffertes en productomschrijving
- uitreiken algemene voorwaarden en financiële bijsluiters
- uitreiken en bespreken adviessamenvatting en klantprofiel
- begeleiding bij het opvragen van de benodigde bescheiden (oa werkgeversverklaring)
- begeleiding bij het invullen van de benodigde bescheiden
- begeleiding bij tekenen van de hypotheekofferte door u en uw (eventuele) partner
- informeren over de voortgang van de administratieve afhandeling
- evt. in gang zetten en bewaken van afhandeling van de medische keuring
- in gang zetten en bewaken van taxatie en evt. bouwkundige keuring
- voorlichting over het traject naar de notaris

Het afsluiten van een financieel product via onze bemiddeling is onlosmakelijk verbonden aan een service abonnement voor het beheer hiervan. Hiervoor zullen wij u periodiek een bedrag in rekening brengen, in aanvulling op de provisie die wij eventueel van aanbieders ontvangen. Voor het jaar 2010 is dit bedrag vastgesteld op € 180,- per jaar of € 15,- per maand. Binnen de service abonnementsvoorwaarden heeft u onder andere recht op maximaal één uur consult per jaar. De exacte inhoud van dit abonnement staat beschreven in ons Servicecertificaat.

Nazorg en service

- bewaken afhandeling conceptstukken ten behoeve van passeren bij de notaris
- het tekenen van de transport cq. hypotheekakte bij de notaris door de klant
- het verzorgen van uw voorlopige teruggave en belastingaangifte
- telefonisch after sales gesprek
- bewaking 1^e betaling van uw rente en eventuele verzekeringspremie(s)
- periodieke contactmomenten met u als klant

Onze beloning

Als kantoor maken wij kosten. Onze inkomsten kunnen bestaan uit een vergoeding van de kosten die wij van financiële instellingen ontvangen waar u met onze begeleiding een financieel product aanschaft. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'provisie'. De financiële instelling zal deze kosten bijna altijd verwerken in de prijs van het financiële product. De provisie ontvangen wij omdat wij de bank en/of verzekeraar veel werk uit handen nemen dat hij anders zelf moest doen en hier anders zelf kosten voor in rekening had gebracht.

De provisie die wij ontvangen verschilt per aanbieder waar wij zaken mee doen en verschilt per product dat in gezamenlijk overleg gekozen wordt. Reden hiervoor is dat onze bemiddelingswerkzaamheden voor het ene product of de ene aanbieder meer tijd in beslag neemt dan bij het andere product of aanbieder. In onderstaand overzicht treft u de bandbreedtes aan van het provisiepercentage per financieel product.

Soort product:	Provisiepercentage:
Aflossingsvrije-, annuïteiten, lineaire en krediethypotheek	0,0% - 1,15%
Bank(spaar)-, hybride-, beleggings- of levenhypotheek	0,0% - 2,375%
Overbruggingshypotheek	0,0% - 0,50%

Op het moment dat u de hypotheek of de verzekeringen bij ons afsluit ontvangen wij een gedeelte van de provisie (afsluitprovisie). Het andere deel van de provisie wordt verspreid over minimaal 10 jaar aan ons uitgekeerd (doorlooppovisie). Wij ontvangen alleen provisie zolang u klant bij ons bent en zolang uw product loopt. Indien u besluit met uw financiële product te stoppen dat u bij ons gesloten hebt dan zijn wij gedurende een periode verplicht een deel van de provisie aan de aanbieder terug te betalen.

Het is ook mogelijk dat wij met u afspreken dat u onze kosten rechtstreeks betaalt. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'declaratie'. Deze vorm van beloning heeft onze voorkeur. Wij werken voor u. Het is dan meer in de lijn van de verwachtingen dat u ons betaald en niet de verzekeraar. In de meeste gevallen zal het tot gevolg hebben dat de prijs van het financiële product dat u aanschaft lager wordt over de gehele looptijd. Bijvoorbeeld doordat de premie of rente lager wordt. Ook combinaties van deze vergoedingen zijn binnen ons kantoor mogelijk. Aan het begin van onze werkzaamheden zullen wij u, indien u dat wenst, adviseren welk beloningssysteem voor uw situatie passend is. Indien u na het afsluiten van een financieel product ondersteuning van ons wenst zullen wij u vooraf informeren over de kosten die wij daarvoor in rekening zullen brengen wanneer die werkzaamheden buiten de dienstverlening op basis van het Servicecertificaat vallen.

U ziet exact wat onze beloning is

Of wij nu door de financiële instelling beloond worden of door u rechtstreeks, in beide gevallen ziet u exact wat onze beloning is voordat u definitief besluit een financieel product via onze bemiddeling aan te schaffen. Dit inzicht kunnen wij echter pas geven wanneer wij exact weten welk product u uiteindelijk gaat aanschaffen. Op dit moment kunnen wij u wel globaal aangeven wat gemiddeld genomen de kosten van onze dienstverlening zijn

In de overzicht op de volgende pagina laten wij als voorbeeld een aantal diensten zien.

Tarievenkaart Advidens en Kredietshop 2010

In de tarievenkaart ziet de tarieven voor onze financiële dienstverlening voor particulieren. De tarieven zijn gebaseerd op netto tarieven (zonder afsluitprovisie) van verzekeraars en banken. Indien de klant tijdens het bemiddelen kiest voor een aanbieder die geen netto tarieven aanbiedt (de afsluitprovisie uitkeert), wordt in gezamenlijk overleg een voor beiden partijen passende oplossing gezocht waarbij bovenstaande bedragen vermeerderd met 15% als richtlijn gelden voor de totale beloning.

	Betaling Per jaar	Betaling per mnd	Betaling Eénmalig	Betaling Per uur
Serviceabonnementen **				
Service abonnement A	€ 180,-	€ 15,-		
Service abonnement B	€ 240,-	€ 20,-		
- Korting 10% op éénmalige betalingen *				
Hypotheek **				
(op basis van 30 uur werkzaamheden à €130,- per uur)				
Hypotheek adviseren en begeleiden			€ 3.900,-	
Hypotheekmutaties				
- (Hypotheek)adviseur				€ 130,-
- Binnendienst				€ 90,-
Inkomensverzekeringen **				
Overlijdensrisicopolis			€ 795,-	
Overlijdensrisicopolis op 2 levens of 2 losse			€ 1.350,-	
Inkomensbeschermer			€ 795,-	
inkomensbeschermer op 2 levens of 2 losse			€ 1.350,-	
Spaarpolis/lijfrentepolis			€ 995,-	
Nabestaandenpolis			€ 995,-	
Spaarpolis/lijffrente icm nabestaanden			€ 1.350,-	
Direct ingaande lijffrente			€ 995,-	
Mutaties polissen				
- Adviseur				€ 130,-
- Binnendienst				€ 90,-
Schadeverzekeringen				
Alle schadeverzekering geven een doorlopende provisie van de verzekeraar.				
Krediet				
Nieuwe of bestaande klant, nieuw krediet			€ 1.995,-	
Nieuw krediet icm abonnement B **			€ 1.550,-	
Bestaande klant, bestaand krediet			€ 995,-	
Bestaand krediet icm abonnement B **			€ 895,-	
Inkomstenbelasting				
Aangifte Inkomstenbelasting (inkomen en eigen woning)			€ 100,-	
Aangifte Inkomstenbelasting 2 aangiftes in 1 (inkomen en eigen woning)			€ 150,-	
Voorlopige teruggave IB (inkomen en eigen woning)			€ 50,-	
Voorlopige teruggave IB Controle verlening			€ 30,-	
Budgetcoach				
Budgetcoach				€ 90,-
Budgetcoach icm abonnement B				€ 75,-
Budgetcoach icm abonnement B				€ 55,-

* Het service abonnement dient tenminste 1 jaar te lopen op het moment van tekenen offerte en/of aanvraagformulier van een product met éénmalige betaling en er moet tenminste één compleet financieel adviesrapport uitgebracht en besproken is die korter dan 2 jaar geleden gemaakt is.

** Naast deze bedragen wordt er door de verzekeraar of bank een percentage aan doorlopende provisie gegeven voor de contacten tussen ons bedrijf en de verzekeraar of bank. Meestal staat dit percentage vermeldt in de offerte van het financiële product of vraag uw adviseur. Dit is bedoeld voor beloning Categorie B. Zie voorwaarden.

*** Maximaal één intake gesprek van maximaal een halve dag en aansluitend maximaal 2 uur per maand gedurende 6 maanden. Indien de kosten worden vergoed door een instantie geldt het hoge tarief.

Alle tarieven zijn, indien van toepassing, inclusief BTW
De tarieven zijn onderhevig aan indexatie.

Afwijkingen van het gemiddelde

Zoals aangegeven geeft het overzicht zoals hierboven weergegeven een gemiddeld beeld van onze werkzaamheden. Het kan heel goed zijn dat wanneer wij ons verder verdiepen in uw specifieke situatie wij tot de constatering komen dat wij in uw situatie meer of minder tijd moeten investeren om tot een passend advies te komen. Daarom ziet u voordat u definitief besluit om wel of niet ons advies op te volgen exact wat onze kostenvergoeding zal zijn.

Is er een verschil in vergoeding tussen Advidens / KredietShop en banken en/of verzekeraars?

Indien u ook van bijvoorbeeld een bank een voorstel ontvangt voor uw hypotheek en/of (levens) verzekeringen zult u zien dat er een verschil is tussen de getoonde kosten voor de bemiddeling. Banken maken echter ook kosten voor deze bemiddeling, administratieve afwikkeling, distributie en advisering, alleen zij hoeven hier nog niet transparant over te zijn. Op dit moment is het vergelijken op kosten dan ook nog niet mogelijk.

Hoe maakt u dan een vergelijking tussen voorstellen?

Let u daarbij vooral op de netto maandlasten die berekend zijn. Hierin zitten immers alle kosten, dus ook provisies enzovoort. Let er dan tevens op dat dit wel exact vergelijkbare voorstellen zijn. Dit kunt u het beste als volgt doen:

- zorg ervoor dat de beide aanbiedingen inhoudelijk vergelijkbaar zijn
 - o (zelfde hypotheekbedrag, zelfde aflossing, zelfde soort hypotheek, zelfde soort zekerheid, zelfde rentevast periode, zelfde WOZ waarde, zelfde overlijdensrisicodekkingen, zelfde bruto inkomen, enz)
- check vervolgens de netto maandlasten

Wij begrijpen dat dit soort zaken moeilijk is om zuiver naast elkaar te leggen. Kom in dat geval gerust bij ons langs voor een toelichting en om die vergelijking samen te maken.

Wat verwachten wij van u?

Om u zo goed mogelijk te adviseren en te begeleiden dient u ons aan te geven wat u belangrijk vindt en wat u van ons verwacht. Hoe meer wij van u weten hoe beter de adviseur van Advidens en KredietShop in staat zal zijn uw financiële plaatje op uw lijf te schrijven. Het is dus van evident belang dat wij volledige en juiste informatie ten behoeve van ons advies van u krijgen. Dat is dan ook uw verantwoordelijkheid.

Beoordeelt u het door ons gegeven advies en de daarbij behorende berekeningen kritisch zodat u afgewogen uw beslissing kunt nemen.

Vragen

Wij hopen u met deze informatie van dienst te zijn. Heeft u nog vragen? Stel ze ons gerust.