

DIENSTENWIJZER / DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

Deze “Dienstenwijzer” wordt u aangeboden door Heinen & Gielink Makelaardij, Grotestraat 23, 7081 CA Gendringen.

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

Wie zijn wij?

Heinen & Gielink Makelaardij biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van hypotheek, verzekeringen, pensioenen, sparen, beleggen, financiële planning, consumptief krediet. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

Ons bedrijf is aangesloten bij: Adfiz (voorheen NVA) en VastgoedPro (voorheen LMV).

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: bemiddeling uitsluitend in combinatie met advisering en/of advisering op basis van objectieve analyse.

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van hypotheek, levensverzekering, schadeverzekering, pensioenen, sparen, beleggen, consumptief krediet. Wij kunnen u adviseren over beleggingsfondsen (mixfondsen, obligatiefondsen, aandelenfondsen.) 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, de 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 zullen u met onze professionele kennis en ervaring ondersteunen in het maken van deze selectie.

Dat houdt onder meer in:

- Inventariseren van uw wensen, behoeften en uw risicobereidheid: het vastleggen van uw klantprofiel.
- Informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten;
- Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders;
- De consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken;
- Toelichten en motiveren van het verstrekte advies;
- Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies.

Aansluitend daarop helpen wij u met het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien nodig en wenselijk, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

Om u inzicht te geven in het aantal uren dat wij besteden aan de diverse productvormen waarover wij u kunnen adviseren volgt hieronder een indicatie van het *gemiddelde* aantal uren bij deze diverse producten.

Producten:

Gemiddeld aantal uur

- aflossingsvrij, annuïteiten en lineaire hypotheek	30 uur
- spaarhypotheek	30 uur
- beleggingshypotheek	30 uur
- bankspaarhypotheek	30 uur
- levensverzekering adviestraject	30 uur
- lijfrente-verzekering/pensioen adviestraject	30 uur
- fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	30 uur
- woonlastenverzekering	6 uur

Indien u om advies vraagt over beleggingsfondsen of als wij orders over beleggingsfondsen voor u gaan doorgeven aan de aanbieder, zullen wij met u vooraf een cliëntovereenkomst aangaan, waarin duidelijk wordt aangegeven welke diensten wij voor u verrichten.

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 17.00 uur. Pauze van 12.15 tot 13.15 uur. Balie SNS Regio Bank op werkdagen open van 09.00 uur tot 12.15 uur.

Bezoekadres	: Grotestraat 23
Postadres	: Postbus 33, 7080 AA Gendringen
Postcode	: 7081 CA
Plaats	: Gendringen
Telefoon	: 0315 – 63 01 53
Fax	: 0315 – 63 27 36
Email	: info@heinengielink.nl / contact@heinengielink.nl
Internetadres	: www.heinengielink.nl

Betalingen

Hypotheek en kredieten

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) kunt u doen door middel van automatische incasso of acceptgiro rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij.

Per polis zullen wij daarover met u afspraken maken.

Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen.

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 uurtarief
- Beloning voor onze diensten op basis van een vaste prijs

In de drie onderstaande modellen zetten wij uiteen wat de verschillen voor u zijn:

Beloning uit provisie

Producten	Beloning in percentage
	Afsluitprovisie
- aflossingsvrij, annuïteiten en lineaire hypotheek	0,5% – 1,1% van de hoofdsom
- spaarhypotheek	1,0% – 2,0% van de hoofdsom
- beleggingshypotheek	1,0% – 2,0% van de hoofdsom
- bankspaarhypotheek	1,0% – 1,8% van de hoofdsom
- levensverzekering adviestraject	ca. 4% van de totale premie/ca. 7% van de koopsom
- lijfrenteverzekerings/pensioen adviestraject	ca. 4% van de totale premie/ca 7% van de koopsom
- fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	ca.4% van de totale inleg/ca 7% van de eerste inleg
- woonlastenverzekering	ca. 20% van de totale premie/ca 35% van de koopsom

	Jaarlijkse doorlopende provisie	Aantal termijnen
- aflossingsvrij, annuïteiten en lineaire hypotheek	ca. 0,02% van de hoofdsom	gehele looptijd
- spaarhypotheek	ca. 0,07% van de hoofdsom	of bijv. 10 jaar
- beleggingshypotheek	ca. 0,02% van de hoofdsom	
- bankspaarhypotheek	ca. 0,04% van de hoofdsom	
- levensverzekering adviestraject	ca. 0,02% van de totale premie	
- lijfrenteverzekerings/pensioen adviestraject	ca. 0,02% van de totale premie	
- fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	ca. 0,04% van de totale inleg	
- woonlastenverzekering	ca. 20% van de totale premie	

Bij de offerte ontvangt u van ons een gespecificeerd overzicht van de in rekening gebrachte kosten.

Beloning uit uurtarief

Producten:	Gemiddeld aantal uren
- aflossingsvrij, annuïteiten en lineaire hypotheek	30 uur
- spaarhypotheek	30 uur
- beleggingshypotheek	30 uur
- bankspaarhypotheek	30 uur
- levensverzekering adviestraject	30 uur
- lijfrenteverzekerings/pensioen adviestraject	30 uur
- fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	30 uur
- woonlastenverzekering	6 uur

Het uurtarief die wij hanteren inzake deze producten is € 135,= vrijgesteld van BTW

Beloning op basis van een vaste prijs

Producten (of combinaties hiervan):	Tarief
- aflossingsvrij, annuïteiten en lineaire hypotheek	€ 2.850,=
- spaarhypotheek	€ 2.850,=
- beleggingshypotheek	€ 2.850,=
- bankspaarhypotheek	€ 2.850,=
- levensverzekering adviestraject	€ 2.850,=
- lijfrenteverzekering/pensioen adviestraject	€ 2.850,=
- fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	€ 2.850,=
- woonlastenverzekering	€ 750,=
- hypotheekverhoging (lopende hypotheek via ons)	€ 850,=

Wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer [AFM nr.12004201], 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 persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

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 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

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 dat 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

Wij streven er voortdurend naar onze klanten op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop. Wij vertrouwen erop u met deze dienstenwijzer een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. We hopen samen met u de (klant)relatie aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal verlopen.