

DIENSTENWIJZER / DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

Deze "Dienstenwijzer" wordt u aangeboden door Hypotheekgarant BV/Totaalgarant. Wierdensestraat 37, 7607 GE Almelo. Verder te noemen als Hypotheekgarant BV

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?

Hypotheekgarant B.V biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van hypotheeken, 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. Verder hebben wij algemene/leveringsvoorwaarden gedeponneerd bij de k.v.k deze staan vermeld op de site.

Wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12017571, voor het uitoefenen van ons bedrijf. Wij zijn ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime MiFID voor het adviseren over beleggingsfondsen *en/of* het doorgeven van orders over beleggingsfondsen aan de aanbieder.

Ons kantoor en medewerkers zijn aangesloten bij: Stichting Erkenning Hypotheekadviseur en zijn in het bezit van alle relevante diploma's en certificaten. Onze adviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering en zijn aangesloten bij het KIFID.

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheeken, 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, alleen bemiddeling, alleen advisering, advisering op basis van objectieve analyse.

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van hypotheeken, levensverzekering, schadeverzekering, pensioenen, sparen, beleggen, financiële planning, consumptief krediet. Wij kunnen u adviseren over beleggingsfondsen (mixfondsen, obligatiefondsen, aandelenfondsen) en orders van u over deze beleggingsfondsen doorgeven aan de aanbieder. Orders dienen door u ondertekend te worden voordat die worden doorgegeven aan de aanbieder.

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:

1. Inventariseren van uw wensen, behoeften en uw risicobereidheid: het vastleggen van uw klantprofiel.
2. Informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten;
3. Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders;
4. De consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken;
5. Toelichten en motiveren van het verstrekte advies;
6. Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies.
7. Nazorg door het aanbieden van serviceabonnementen

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	20 uur
- spaarhypotheek	25 uur
- beleggingshypotheek	25 uur
- bankspaarhypotheek	25 uur
- tweede/ aanvullende hypotheek	10 uur
- levensverzekering/risicoverzekering adviestraject	5 uur
- lijfrenteverzekeringpensioen adviestraject	10 uur
- fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	8 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 17.30 uur.

Bezoekadres : Wierdensestraat 37
Postcode Plaats : 7607 GE Almelo
Telefoon : 0546-538053
Email : info@totaalgarant.nl
Internetadres : www.totaalgarant.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) 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 uurtarief

Beloning voor onze diensten door het betalen van het abonnement (A,B of C)

Beloning uit provisie/abbonement

Producten	Beloning in percentages
- Consumptief krediet	0.03% -0,3%
- Schadeverzekeringen	20%-25% van de jaarlijkse premie
- Abbonement A, B,C	Respectievelijk €11,-, €16,-, €21,- maandelijks
- Daar waar "incidenteel" van genoemde percentages wordt afgeweken, zal dit bij een <i>offerte</i> worden medegedeeld.	

Beloning uit uurtarief

Het uurtarief dat wij hanteren is € 100, -(incl. btw). bij advies en bemiddeling. Bij alleen een advies reken wij € 100,-(excl. Btw)

Voor het aanvragen van een hypotheekofferte brengen wij een bedrag van € 235,- aan administratiekosten in rekening.

Indien u een door u zelf geaccepteerde hypotheekofferte intrekt zijn wij genoodzaakt hiervoor kosten in rekening te brengen. De hoogte van deze kosten bedraagt € 1750,-.

Voor de betaling van deze advieskosten krijgt u een factuur van ons.

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.

Beloning van onze medewerkers

In onze dienstverlening staan de belangen van onze klanten centraal. Dit vindt onder meer zijn uitwerking in de wijze waarop wij onze medewerkers belonen. Onze medewerkers worden grotendeels beloond op basis van een vast salaris. Afhankelijk van de functie en beoordeling bestaat de mogelijkheid dat onze commerciële medewerkers een gedeeltelijke variabele beloning ontvangen. Wij sturen onze medewerkers aan op kwalificatie, integriteit, zorgvuldigheid en klanttevredenheid. De beoordeling op deze gedragseisen bepaalt zowel de hoogte van het vaste als het variabele inkomen van onze medewerkers

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.