

Let op! Geld lenen kost geld

DIENSTENWIJZER

Van Dijk Lease & Financiering

Noorderstraat 24
1621 HV HOORN
telefoon (0229) 24 88 97
fax (0229) 24 66 37

info@vandijk-financiering.nl
www.vandijk-financiering.nl

Geachte cliënt,

Wij willen u graag informeren over de dienstverlening van Van Dijk Lease & Financiering en onze werkwijze. In deze dienstenwijzer leest u over wat wij voor u kunnen doen en wat u van ons mag verwachten. Ook vindt u informatie over hoe wij worden beloond.

Leest u de dienstenwijzer goed door. Dan weet u waar u aan toe bent en kunt u gefundeerd kiezen voor ons bureau. Wij zien een heldere samenwerking met vertrouwen tegemoet.

Deze dienstenwijzer is informatief. U bent dus nergens aan gebonden en nergens toe verplicht. We vragen u wel dit document te ondertekenen voor ontvangst of via de mail de ontvangst te bevestigen. De wetgever verplicht ons namelijk te bewijzen dat wij u deze dienstenwijzer hebben overhandigd voordat u de keuze voor ons bureau hebt gemaakt en voordat een financiële overeenkomst tot stand is gekomen.

Indien u meer wilt weten over de wetgeving rondom financiële producten, kijkt u dan op de website van de Autoriteit Financiële Markten (AFM), www.afm.nl.

Met vriendelijke groeten,

Cees van Dijk
directeur Van Dijk Lease & Financiering

Plaats:
Datum:
Naam:

Handtekening voor ontvangst van dit document:

Wie zijn wij?

Van Dijk Lease & Financiering is sinds 1993 adviseur op het gebied van financiële producten. Wij zijn tevens bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten waarover wij adviseren. Ofwel wij zijn een tussenpersoon, uw contactpersoon naar banken en andere financiële instellingen.

We zijn onafhankelijk. We zijn dus niet gebonden aan een bepaalde aanbieder van kredieten of verzekeringen. Een belangrijk voordeel van een onafhankelijke tussenpersoon is inzicht in het brede aanbod van geldverstrekkers en verzekeraars. Zo kunnen wij met meer dan dertig banken en verzekeraars zaken voor u doen en dus een product op maat aanbieden bij een aanbieder die bij u past.

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Ons kantoor werkt niet met vooraf geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten enzovoort. Wij baseren onze advisering aan u op een objectieve analyse van een grote keus aan producten en aanbieders in de markt. Daardoor zijn wij in staat u het product aan te bevelen dat naar uw oordeel het beste past bij uw wensen.

We werken met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (dus met professionele banken en verzekeringsmaatschappijen) en baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan financiële producten.

Onze diensten

Wij adviseren over producten op het gebied van lenen, verzekeren, sparen, pensioenen en beleggen.

Onze diensten op een rij:

- hypotheek
- levensverzekeringen
- schadeverzekeringen
- aanvullend pensioenadvies
- sparen
- beleggen
- consumptief krediet
- uitvaartverzekering
- betalingsbeschermer ten behoeve van hypotheek en kredieten inzake arbeidsongeschiktheid, werkloosheid en overlijden.

Wij treden vervolgens op als bemiddelaar voor het afsluiten van polissen voor de financiële producten waarover wij adviseren.

Bij financiële dienstverlening is zorgvuldig handelen noodzakelijk. Een financieel product kost immers veel geld en betreft over het algemeen een contract dat u voor langere tijd aangaat. Wij willen u graag goed informeren en adviseren, zodat u begrijpt welke keuze u maakt en daar volledig achter kan staan.

Financiële dienstverlening strekt zich bovendien vaak uit tot een bredere oriëntatie op financiële producten. Wij staan dan ook een integrale aanpak voor, die uitgaat van wat in uw huidige situatie van belang is, maar ook rekening houdt met de toekomst. Wij zijn, indien u dat wilt, een spin in het web van al uw geldzaken. Uw wensen en persoonlijke mogelijkheden vormen het uitgangspunt voor ons handelen.

Onze dienstverlening is onder te verdelen in verschillende fasen:

- oriënteren
- inventariseren
- adviseren
- bemiddelen
- nazorg

De dienstverlening in de verschillende fasen sluit bij elkaar aan, maar staat ook los van elkaar. U kunt zelf beslissen van welke diensten u gebruikmaakt.

Onze diensten nader bekeken

Oriënteren

Een eerste afspraak met één van onze adviseurs betreft altijd een oriëntatiegesprek. Het is bedoeld om vrijblijvend met u te bekijken wat wij voor u kunnen betekenen. Tijdens dit gesprek van ongeveer één uur krijgt u van ons informatie over ons bedrijf, onze dienstverlening en relevante productinformatie. Ook informeren wij u over het verloop van het proces en wat u kunt verwachten. Daarnaast ontvangt u deze dienstenwijzer. Thuis kunt u nog eens rustig alle informatie doorlezen en beslissen of u gebruik wilt maken van onze diensten.

Inventariseren

Nadat u hebt gekozen voor ons bureau, vragen wij u om ons informatie te leveren over uzelf en uw situatie. We inventariseren alle belangrijke gegevens over uw financiële positie, uw wensen en doelen, uw kennis en ervaring op financieel gebied en we bespreken uiteraard ook de mate waarin u bereid bent risico's te nemen. Uw randvoorwaarden zijn leading. Met al deze gegevens stellen we een klantprofiel op, dat als basis dient voor een gedegen en passend advies.

Adviseren

Wij verstrekken aan u informatie over de in de markt beschikbare - passende - financiële constructies en financiële producten van diverse aanbieders. Wij rekenen u de verschillende scenario's voor en informeren over de gevolgen van bepaalde keuzes. We adviseren over de voor u best mogelijke opties. Ons advies vindt u schriftelijk terug in een samenvatting. Daarnaast bespreken wij ons advies graag uitgebreid met u, zodat u altijd inzicht heeft in de consequenties van de financiële beslissing die u gaat nemen.

Onze voorkeur gaat uit naar een persoonlijk bezoek. Maar bij Van Dijk Lease & Financiering kunt u ook telefonisch advies krijgen. Niet alle informatie is echter geschikt om telefonisch door te nemen. Wij vragen daarom aan het begin van het gesprek uw toestemming om een deel van de informatie na afloop van het telefoongesprek aan u toe te sturen of wij vragen u op voorhand stukken toe te sturen.

Bemiddelen

Nadat een gedegen en passend advies door ons is uitgebracht, geeft u aan of u wilt handelen conform dat advies. Vervolgens helpen wij u bij het aangaan van een overeenkomst tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Wij onderhouden namens u de contacten met de leveranciers van de financiële producten. En we handelen de administratieve en acceptatieprocessen voor u af. Maakt u een keuze die niet in lijn is met ons advies, dan leggen wij u uit wat de mogelijke negatieve gevolgen kunnen zijn en leggen dit samen met u vast.

De werkzaamheden die wij voor u gaan doen, staan beschreven in een advies- en bemiddelingsopdracht. Daarin is ook vastgelegd wat onze vergoeding is voor de diverse diensten. U bent dus van tevoren op de hoogte van onze werkzaamheden en de vergoeding die daar tegenover staat.

Heeft u voldoende kennis en ervaring om zelf een financieel product te kiezen, dan kunt u ook kiezen voor bemiddeling zonder voorafgaand advies.

Nazorg

Nadat de overeenkomst is getekend voor de financiële producten van uw keuze, zullen wij u, indien u dat wenst, blijvend adviseren. Het is dan belangrijk dat u wijzigingen in uw persoonlijke omstandigheden met ons bespreekt. Wij van onze kant brengen u op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen in de financiële markt, die gevolgen kunnen hebben voor uw financiële positie. Mocht er aanleiding zijn om het eerder uitgebrachte advies aan te passen, dan bespreken wij dat met u.

Wat verwachten wij van u?

Wij verwachten van u dat u ons tijdig alle juiste en relevante informatie verstrekt, die van belang is voor de af te sluiten overeenkomst met een financiële instelling. Dat is in uw eigen belang om verschillende redenen. Zo kunnen wij alleen op maat adviseren als wij over de juiste gegevens beschikken. Bovendien kan de financiële instelling consequenties verbinden aan onjuiste of onvoldoende informatieverstrekking.

Wij vragen u dan ook om de gegevens op de stukken die u van ons ontvangt, te controleren en onjuistheden per omgaande aan ons door te geven. Wij vragen u snel te reageren als wij ontbrekende stukken nodig hebben.

Ook als er wijzigingen optreden in uw persoonlijke situatie nadat de overeenkomst is gesloten, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. U kunt onder andere denken aan geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep of arbeidssituatie, relevante verandering van inkomen, verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

Hoe worden wij beloond?

De producten in de financiële wereld verschillen enorm van elkaar. De beloning voor onze bemiddeling verschilt ook per product. U wordt altijd van tevoren op de hoogte gesteld van de bedragen die u moet betalen in een advies- en bemiddelingsopdracht.

Wij kennen twee manieren van belonen:

- op provisiebasis
- op declaratiebasis

Beloning op provisiebasis

Een manier van belonen is dat de geldverstrekker/kredietverlener een bedrag uitkeert aan ons als tussenpersoon en adviseur bij het afsluiten van een overeenkomst. Zo'n bedrag noemen we provisie. Vanaf 1 januari 2013 mogen wij alleen nog doorlopende provisie ontvangen voor het adviseren en bemiddelen in consumptieve kredieten en schadeverzekeringen via de aanbieder van het krediet. U betaalt de aanbieder, de aanbieder betaalt ons voor onze dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan. De bandbreedte doorlopende provisie bedraagt 0,5‰ - 3‰ over het uitstaande saldo per maand.

In sommige gevallen worden er kosten in rekening gebracht door onze serviceprovider (maximaal € 445,- per dossier). Dit is voor verwerking van uw dossier. Wij bespreken vooraf met u welke kosten voor uw rekening zijn en welke voor onze rekening.

Beloning op declaratiebasis

Voor alle overige producten op het gebied van financieel advies en voor bemiddeling en afhandeling van financiële producten werkt Van Dijk Lease en Financiering met vaste bedragen. Het bedrag is afhankelijk van de complexiteit van het product en wordt u van tevoren kenbaar gemaakt. U ontvangt van ons een factuur met daarop de afgesproken bedragen voor advies, bemiddeling en afhandeling. Deze bedragen zijn eenmalig.

Annuleringskosten

Wanneer u een offerte heeft getekend, maar u wilt toch afzien van de overeenkomst, dan brengen wij kosten in rekening voor de tot dan toe door ons verrichte diensten. Dit is ook het geval als u heeft ondertekend maar u levert niet op tijd de juiste stukken. De hoogte van de kosten zijn afhankelijk van het moment waarop u wenst te annuleren.

In Bijlage I treft u een overzicht met het gemiddeld aantal uren dat wij besteden aan de verschillende werkzaamheden. Voor een dienst die niet genoemd wordt in het overzicht, doen wij u op basis van ons uurtarief een passende aanbieding.

Wat moet u verder betalen?

Hypotheek en kredieten

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks aan de kredietverstrekker te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. Wij raden u aan deze betalingen tijdig te verrichten of te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening bij automatische incasso. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker. Als u voorziet niet op tijd te kunnen betalen, informeert u dan de geldverstrekker zodat hij op de hoogte is en eventueel met u naar een oplossing kan zoeken.

Verzekeringen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) kunt u via de verzekeringsmaatschappij doen door middel van automatische incasso of acceptgiro. Per polis kunnen hier afspraken over worden gemaakt. Blijft de betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Als u voorziet niet op tijd te kunnen betalen, informeert u dan de verzekeraar.

Beëindiging 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, dan kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen aan 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 zetten naar een andere adviseur.

Wij hebben echter één uitzondering op deze regel. Als een hypotheek en/of verzekering nog geen vijf jaar actief is geweest, dan kunnen wij u de eerder genoemde terug te betalen provisie in rekening brengen inclusief de administratieve afwikkeling van deze opzegging. U krijgt in dat geval inzicht in de door ons terug te betalen kosten en een urenverantwoording voor deze afwikkeling.

Bescherming persoonsgegevens

U geeft belangrijke financiële en persoonlijke informatie aan ons. Uw privacy en uw persoonlijke gegevens zijn bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens. Conform de Wet op het financieel toezicht (Wft) houden wij dossiers bij over onze dienstverlening aan u. In die dossiers worden uw gegevens geregistreerd. Wij gebruiken uw gegevens voor uw aanvraag, relatiebeheer en om u te informeren over onze producten en diensten. Als u geen prijs stelt op onze informatie, dan kunt u dat laten weten aan info@vandijkfinanciering.nl.

Van Dijk Lease & Financiering is aangesloten bij:

Kamer van Koophandel (KVK)

In het Handelsregister van de Kamer van Koophandel te Alkmaar staan wij ingeschreven onder de naam Van Dijk Lease & Financiering, geregistreerd onder nummer 36045352.

Autoriteiten Financiële Markten (AFM)

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12006123, voor het uitoefenen van ons bedrijf. De AFM houdt toezicht op deskundigheid, integriteit, betrouwbaarheid en zorgplicht naar klanten. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl

Wij zijn voorts ingeschreven in het AFM register National Regime MiFID voor het adviseren over beleggingsfondsen of doorgeven van orders over beleggingsfondsen aan de aanbieder.

Stichting Erkenningsregeling Hypotheek adviseurs (SEH)

Ons kantoor voldoet voor advisering in hypotheek aan de door de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs vastgestelde eisen met betrekking tot kennis, ervaring en integriteit.

Ons bedrijf is verder aangesloten bij de NVF, de Nederlandse Vereniging van Financieringsadviseurs.

Professionaliteit

Medewerkers van ons bedrijf zijn in het bezit van de diploma's Assurantie B, Consumptief Krediet, Woningfinanciering I en II, Erkend Hypotheek Adviseur, Beleggen A en Zakelijke kredietverlening. Tevens zijn alle medewerkers onderworpen aan een uitvoerig betrouwbaarheidsonderzoek.

Heeft u een klacht?

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, dan vragen wij u ons dit direct te laten weten. Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Via onze interne klachtenprocedure gaan wij na hoe wij tot een oplossing kunnen komen.

Klachten Instituut Financiële Diensten (Kifid)

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

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
telefoon: 070 – 333 89 99

Beroepsaansprakelijkheid

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.

Bereikbaarheid

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. Wij zijn op werkdagen geopend van 09.00 tot 17.30 uur en op zaterdag van 10.00 tot 14.00 uur. Voor afspraken buiten kantooruren kunt u ons bellen. U kunt ons ook mailen of faxen. Onze gegevens:

Van Dijk Lease & Financiering
Noorderstraat 24
1621 HV Hoorn
Postbus 2224
1620 EE Hoorn

telefoon: (0229) 24 88 97
fax: (0229) 24 66 37
e-mailadres: info@vandijk-financiering.nl
website: www.vandijk-financiering.nl

Bijlage 1

Tijdsinspanning per dienst

Om u een idee te geven van het gemiddeld aantal uren dat wij aan verschillende werkzaamheden besteden, volgt hieronder een indicatie. De te besteden tijd kan wel iets meer of minder zijn dan deze indicatie.

producten	aantal uren i.c.m. hypotheek-kredietadvies	aantal uren zonder hypotheek-kredietadvies
hypotheek + alle aflosvormen advies + bemiddelen	25 uur	--
levensverzekeringen (met afkoop oude verzekering) advies + bemiddelen	5 (10) uur	8 (12) uur
lijfrenteverzekering e/o pensioen-adviestraject	--	12 uur
woonlastenverzekeringen in het geval van arbeidsongeschiktheid en werkloosheid	3 uur	5 uur

Tijdsinspanning - consumptief kredietadvies

producten	aantal uren i.c.m. kredietadvies	aantal uren zonder kredietadvies (alleen oversluiten)
diverse vormen van consumptief krediet advies en/of bemiddeling	6 uur	-----
lastenverzekeringen in het geval van arbeidsongeschiktheid, werkloosheid en overlijden	4 uur	5 uur

Bijlage 2

Tarieven per dienst – hypotheek en verzekeringen

Hieronder ziet u een indicatie van de kosten voor financieel advies, bemiddeling en de afhandeling van uw hypotheek- of verzekeringsaanvraag.

dienst	aard dienst*	prijs
kennismakingsgesprek/oriëntatie		gratis
1 ^e hypotheek – uitgaande van annuïteiten	A	€ 1.250,-
1 ^e hypotheek – uitgaande van annuïteiten	B	€ 1.505,-
aanvullende kosten (bijv. starterslening)	AB	€ 500,- tot € 1000,-
2 ^e hypotheek - zonder bemiddeling	A	€ 1.250,-
2 ^e hypotheek - met bemiddeling - best. relaties	AB	€ 1.505,-
2 ^e hypotheek - met bemiddeling - nieuwe relaties	A	€ 1.250,-
2 ^e hypotheek - met bemiddeling - nieuwe relaties	B	€ 1.505,-
second opinion	A	€ 500,-
omzettingskosten hypotheek	AB	€ 250,-
arbeidsongeschiktheid/werkloosheidsverzekeringen i.c.m. hypotheek (particulier)	AB	€ 450,-
arbeidsongeschiktheid/werkloosheidsverzekeringen/ overlijdensrisicoverzekeringen i.c.m. consumptief-krediet (particulier)	AB	€ 450,-
overlijdensrisicoverzekering met hypotheek	AB	€ 195,-
overlijdensrisicoverzekering zonder hypotheek	AB	€ 450,-
levensverzekering met hypotheek	AB	€ 800,-
levensverzekering zonder hypotheek	AB	€ 1.250,-
pensioen	AB	€ 1.500,-
uitvaartverzekeringen	AB	€ 300,-

* A = advies B= bemiddeling

Tarieven – aanvraag en afhandeling krediet

Voor financieel advies, bemiddeling en de afhandeling van uw kredietaanvraag ontvangen wij een doorlopende provisie zolang het contract loopt en zolang de betalingen correct worden uitgevoerd door de cliënt.

dienst	aard dienst*	prijs
kennismakingsgesprek/oriëntatie	-	gratis
Kredietadvies: welke kredietvorm wordt er gekozen?	AB	op basis van provisie in overeenstemming met maatschappij
arbeidsongeschiktheid/ werkloosheidsverzekeringen/ overlijdensrisicoverzekeringen i.c.m. consumptief-krediet (particulier)	AB	max. € 450,-

* A = advies B= bemiddeling

BTW

Mogelijk wordt u in onze nota belast met BTW. Wanneer de intentie van het advies gericht is op het tot stand komen van een hypotheek, levensverzekering of schadeverzekering, mogen wij een nota zonder BTW aan u versturen. Wanneer dit niet zo is (bijvoorbeeld bij een second opinion of financieel plan), zijn wij verplicht om BTW in rekening te brengen.