

Dienstenwijzer Zuiver Financieel B.V.

Goede voorlichting op het gebied van hypotheek en verzekeringen vinden wij zeer belangrijk. U moet inzicht krijgen in de aangeboden dienstverlening, voordat de overeenkomst daadwerkelijk tot stand komt.

Zuiver Financieel staat voor een persoonlijk en onafhankelijk advies. Wij zijn goed in ons vak en zijn blij dat u overweegt uw financiële zaken door ons kantoor te laten behartigen. Veel van ons werk gebeurt buiten uw gezichtsveld. Daardoor is het moeilijk de verschillen in aanpak en degelijkheid te beoordelen.

Middels dit document informeren wij u over wie wij zijn, de manier waarop wij werken, hoe wij worden beloond en wat wij van u verwachten. U treft de beschrijving aan van onze dienstverlening en werkwijze.

Wij geven u namelijk graag een goed overzicht van wat wij precies doen, wat u van ons kunt en mag verwachten.

We gaan graag voor u aan de slag!

Met vriendelijke groet,

Marjo van Klooster en André Schog
Zuiver Financieel

Wie zijn wij?

Hypotheeken zijn altijd al het onderwerp van gesprek geweest, er is al veel over gezegd en geschreven. Nog steeds staat het onderwerp volop in het nieuws. Misstanden, discussies, de politiek die het niet eens lijkt te worden, kortom veel onduidelijkheid.

Het gaat bij een hypotheek om grote bedragen en ook risico's, niet zo gek dus dat er veel over te doen is. Er zijn verschillende, vaak ook grote partijen bij betrokken die allemaal hun eigen belangen hebben: banken, verzekeringsmaatschappijen, makelaars, advieskantoren enzovoorts.

U, als consument, sluit een hypotheek hooguit enkele keren af in uw leven. Een langlopende verplichting dus, die een grote invloed heeft op uw maandelijkse uitgaven.

Als u advies en begeleiding nodig heeft bij het sluiten van een hypotheek hebben wij van Zuiver Financieel maar één belang en dat is uw belang. Wij voelen ons verantwoordelijk voor de financiële zaken die u ons toevertrouwd. Een persoonlijke band vinden we belangrijk. U hebt dan ook één vast aanspreekpunt hierdoor kunnen wij u nog beter adviseren.

Wij zijn volledig onafhankelijk en transparant. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder heeft een aandeel of stemrechten in ons bedrijf. En wij zijn op geen enkele wijze verplicht om hypotheeken, verzekeringen of andere producten bij bepaalde partijen onder te brengen. Alleen op deze wijze kunnen wij echt onafhankelijk en objectief zijn.

Kennis van zaken

De kwaliteit van ons kantoor is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. We zijn aangesloten bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs, bovendien hebben wij het kwaliteitslabel van Erkend Hypothecair Planner. Wij zorgen dat we ieder jaar onze permanente educatie volgen zodat onze vakkennis up-to-date is en blijft.

Alles in huis

Van praktisch alle Nederlandse geldverstrekkers, banken en verzekeraars kunnen wij de producten voor u vergelijken en eventueel afsluiten. In uw belang vergelijken wij voor u prijs, rente en vooral ook de voorwaarden.

Welke dienstverlening bieden wij?

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

- **Hypotheken:** bij het financieren van een huis of verbouwing hoort een goed financieel plan. Onze doelstelling is er voor te zorgen dat uw financiering goed aansluit op uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden.
- **Levensverzekeringen:** met een levensverzekering kunt u sparen en/of beleggen voor later. U kunt bijvoorbeeld sparen voor de aflossing van uw hypotheek, een aanvulling op uw inkomen bij pensionering of de studie van uw kinderen. Ook kunt u een verzekering sluiten die uitkeert bij overlijden zodat u uw nabestaanden financieel goed verzorgd achterlaat.
- **Schadeverzekeringen:** u kunt uw bezittingen beschermen tegen de financiële gevolgen van schade als bijvoorbeeld brand, diefstal, aanrijding of een geschil met uw werkgever. Onze doelstelling hierbij is niet meer of minder te verzekeren dan nodig is tegen de beste voorwaarden en een goede prijs.
- **Woonlastenverzekeringen:** deze verzekeringen keren een (vast) bedrag uit als u of uw partner arbeidsongeschikt of werkloos wordt.
- **Consumptief krediet:** voor het financieren van een consumptieve uitgave kunnen wij u adviseren en bemiddelen bij de aanvraag.
- **Sparen:** sparen is nog altijd de veiligste manier om vermogen op te bouwen. Wij kunnen u helpen bij het maken van een planning of het kiezen van de spaarrekening die het beste bij u past.

Als u ons inschakelt op het gebied van hypotheke mag u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

- Wij inventariseren uw gezinssamenstelling, uw persoonlijke wensen en onderzoeken welke voorzieningen u al heeft.
- Wij overleggen met u welke risico's voor u acceptabel zijn, welke u zelf kunt dragen en welke u kunt verzekeren. Hierbij kunt u denken aan de risico's van arbeidsongeschiktheid, werkloosheid en overlijden.
- In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
- Wij leggen u uit wat de verschillen in producten en voorwaarden zijn. En wat de voor- en nadelen van de verschillende opties zijn waarbinnen uw wensen gerealiseerd kunnen worden. Hierbij geven wij u ook informatie over de kosten en het te verwachten rendement, in relatie tot het risico dat u mogelijk loopt.
- Wij stellen het hypotheekadvies op, op basis van uw klantprofiel, risicoprofiel en uw eerdere ervaring met het afsluiten van financiële producten.
- Wij vergelijken het aanbod van de diverse geldverstrekkers voor u en kiezen samen met u de geldverstrekker die het aanbod heeft dat het beste bij u past.
- Wij stellen de aanvraag voor offerte voor u op en onderhouden de contacten voor u met deze geldverstrekker, niet alleen om voor u een goed aanbod te krijgen maar ook voor een soepel verloop van het traject en vlot te komen tot een definitief akkoord van de geldverstrekker voor de aan u te verstrekken financiering.
- Wij controleren of de hypotheekofferte en de verzekeringsofferte uitgebracht zijn volgens de aanvraag.

- Indien noodzakelijk bieden wij begeleiding bij het verzorgen van een medische keuring.
- We controleren de hypotheekakte en de afrekening van de notaris.
- We adviseren u over aanvullende verzekeringen gericht op het beschermen van uw nieuw aan te kopen pand.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen. Wij hebben daarbij wel uw hulp nodig en vragen van u dat u ons correct en volledig informeert. Dit is in uw eigen belang. Door ons volledige en juiste informatie te verschaffen kunnen wij ons advies geheel op maat maken en aan laten sluiten op uw situatie.

Wanneer u onvolledige of onjuiste informatie hebt gegeven, dan kan dit gevolgen hebben voor bijvoorbeeld de dekking van een verzekering en eventueel zelfs gevolgen hebben voor een eventuele schade-uitkering van een verzekeraar.

Hebt u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk om dat te weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.

Tijdens de looptijd van de verzekering, de hypotheek en/of overige voorzieningen vragen wij u ons te informeren bij wijzigingen in uw (financiële) huishouding. Het is zelfs noodzakelijk dat u ons zo snel mogelijk op de hoogte stelt van wijzigingen in uw (persoonlijke) situatie. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om wijzigingen in uw gezinssituatie zoals huwelijk, samenwonen, geboorte, echtscheiding, overlijden, etc. evenals wijzigingen in uw inkomenspositie, adreswijziging, verbouwing van de woning, andere werksituatie, etc.

Tot slot vragen wij u de gegevens uit de ontvangen stukken op juistheid te controleren en eventuele onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Onze dienstverlening en de daarbij behorende kosten

Wij weten als geen ander dat het niet prettig is om voor verrassingen te staan bij de aanschaf en financiering van uw nieuwe woning. Daarom vindt u bij ons geen ingewikkelde tabellen met mitsen en maren, of addertjes onder het gras. Helder en duidelijk: daar houden we van!

Het eerste gesprek is altijd gratis

Tijdens het eerste gesprek helpen wij u op weg in hypotheekland, met belangrijke informatie over zaken waar u op moet letten, handige tips en natuurlijk een eerste indicatie of de hypotheek die u nodig heeft bij uw inkomen past en met welke maandlasten en kosten u rekening moet houden.

De kosten voor dit gesprek brengen wij u niet in rekening. Wij vinden het immers belangrijk dat u in de gelegenheid bent om kennis met ons te maken en te ervaren of wij de juiste adviseur voor u zijn.

Vervolgens: aan u de keuze

Als u besluit om u door ons te laten bijstaan met advies en het regelen van uw hypotheek, dan bieden wij u de zekerheid van een vast tarief: € 2.850,00. Bestaande uit € 2.500,00 advies- en bemiddelingskosten en € 350,00 dossierkosten. Zoals gezegd: zonder verborgen extra kosten of verrassingen. Wij verzorgen het hele traject tot en met notaris en alles wat er bij komt kijken, ongeacht eventuele bijzonderheden of bijkomstigheden.

Let op: u betaalt bij ons dus niets extra als u uw hypotheekaanvraag om wat voor reden dan ook wilt of moet wijzigen, tijdens het aanvraagproces.

Wilt u het echter liever "stap-voor-stap" aanpakken, dan kan dat natuurlijk ook. Het adviseren en afsluiten van een hypotheek is in de volgende stappen onder te verdelen:

Stap 1: de inventarisatie (uw situatie, wensen, doelstellingen, risico's en mogelijkheden) en het uitbrengen van het advies. Bij een starter hebben we hiervoor 7 uur nodig, bent u doorstromer of sluit u uw bestaande hypotheek over, dan zijn dat er 8.

Stap 2: het regelen van de offerte-aanvraag, het controleren er van en het bespreken, uitleggen en ondertekenen. Hier zijn wij in totaal 4 uur mee bezig.

Stap 3: het in gang zetten van de hypotheekaanvraag, aanvraagformulieren, dossierwerkzaamheden, voortgangscontroles, begeleiding tot en met notaris: dit neemt 8 uur tijd in beslag.

Genoemde uren zijn gemiddeld, deze kunnen afwijken, afhankelijk van uw situatie en uw wensen.

Als u voor deze aanpak kiest, betaalt u de bovenstaande stappen op basis van een starttarief van € 800,00 plus het tarief van € 135,00 per uur voor gewerkte adviesuren en € 85,00 per uur voor administratieve werkzaamheden.

Bij ons is een hypotheek bemiddeling via *execution only* ook mogelijk.

Execution only is een vorm van dienstverlening waarbij u zelf uw hypotheek regelt en wij, Zuiver Financieel, alleen de orders van u uitvoeren. *Execution only* is dan ook bedoeld voor mensen die goed op de hoogte zijn van financiële producten in het algemeen en die weten welke specifieke financiële producten hen passen.

Met deze vorm van dienstverlening komen wij tegemoet aan de wensen van diegenen die zelf direct verantwoordelijk willen zijn voor het afsluiten en het beheer van hun verzekeringen, hypotheeken en andere financiële producten waarin wij bemiddelen.

Execution only houdt dus in:

- Dat wij uitsluitend bemiddelen in de totstandkoming van de overeenkomst tussen u en de verzekeraar, bank of enige andere aanbieder van financiële producten;
- Dat u van ons alle productinformatie ontvangt van de door u gekozen aanbieder;
- Dat wij u niet adviseren en derhalve ook niet kijken naar andere en/of betere oplossingen en voorwaarden, zodat wij niet aansprakelijk zijn als blijkt dat het

financiële product niet aansluit bij uw persoonlijke situatie of dat er betere alternatieven mogelijk waren;

- Dat wij u niet informeren over de eventuele fiscale gevolgen van de aanschaf van het financiële product;
- Dat wij het afsluiten van het financiële product van uw keuze alleen kunnen indien wij een agentschap hebben van de aanbieder van het financiële product.
- Dat wij geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor schade die u mogelijk ondervindt door de door u gemaakte keuzes bij het afsluiten van uw financiële producten.

Voor een *execution only* overeenkomst brengen wij een starttarief van € 800,00 plus het tarief van € 135,00 per uur voor gewerkte adviezen en € 85,00 per uur voor administratieve werkzaamheden.

Annuleringskosten:

Bij het annuleren van de opdracht brengen wij kosten in rekening: € 995,00

Wilt u alleen een verzekering?

Adviseren en regelen van één (of meerdere) overlijdensrisicoverzekering(en) en/of woonlastenbeschermer(s) is altijd op basis van een vast tarief.

Regelen wij voor u alleen de overlijdensrisicoverzekering, dan betaalt u hiervoor € 250,00. Voor iedere extra overlijdensrisicoverzekering rekenen wij € 100,00 per verzekering. Sluit u alleen een woonlastenbeschermer (voor arbeidsongeschiktheid en/of werkloosheid) af dan betaalt u € 250,00 voor de eerste beschermer en € 125,00 per extra woonlastenbeschermer.

Bent u nog geen klant van ons, maar wilt u wel een Zuiver persoonlijk advies over uw bestaande hypotheek?

Ook dan zijn wij u graag van dienst! Bijvoorbeeld om uw huidige hypotheek onder de loep te nemen, het veranderen van uw beleggingshypotheek, of met een gedegen en objectief advies hoe u ervoor kunt zorgen dat uw hypotheek straks ook nog goed in uw pensioenplaatje past.

Voordat wij u advies mogen en kunnen geven, zullen wij dan wel uw volledige situatie in kaart moeten brengen. De kosten hiervoor zijn € 995,00. Als er uit het advies werkzaamheden voortkomen (zoals het daadwerkelijk aanpassen van de hypotheek) dan brengen wij voor de uitvoering hiervan ons uurtarief in rekening. Eventueel kunnen we hiervoor in overleg ook een vaste prijs bepalen zodat u voordien precies weet waar u aan toe bent.

Alle genoemde tarieven zijn inclusief eventuele BTW.

Nazorg, wat doen wij voor u in de jaren na het afsluiten van de hypotheek?

Wij informeren u over wezenlijke wijzigingen die voor u relevant zijn. Denk bijvoorbeeld aan wijzigingen in de wetgeving of die door uw geldverstrekker worden doorgevoerd.

Eens per vijf jaar inventariseren wij uw situatie en controleren wij of het product nog steeds past bij uw persoonlijke (financiële) situatie en wensen.

Heeft u een hypotheek met variabele rente of met een beleggingscomponent dan doen wij dit eens per twee jaar.

Bij het aflopen van de rentevast periode nemen wij minimaal drie maanden voordien contact met u op om samen uw rentekeuze door te nemen.

Voor het eerste gesprek hierover (max. 1 uur) brengen wij geen kosten in rekening. Voor eventuele werkzaamheden die hieruit voortvloeien of overige werkzaamheden, brengen wij kosten in rekening tegen een vast tarief of een uurtarief. Voorbeelden hiervan zijn: extra aflossen, uw belangen behartigen wanneer het tussen u en de bank of verzekeraar misgaat, echtscheiding of oversluiten. De tarieven staan vermeldt op onze tariefkaart.

Interne klachtenprocedure

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u onverhoopt niet tevreden zijn met onze dienstverlening, dan kunt u twee dingen doen:

1. Vertel het ons. Als u een klacht heeft, vragen wij u ons direct hierover te informeren per mail of schriftelijk. Na ontvangst van uw klacht nemen wij zo snel mogelijk contact met u op.

2. Beëindig de relatie. U hebt het recht om dit op elk gewenst moment te doen. U kunt uw geldverstrekker of verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende contracten over te dragen naar een adviseur van uw keuze.

In uitzonderlijke gevallen kunnen wij ook het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. De bestaande hypotheek- en verzekeringscontracten blijven in stand. De zorgplicht van uw hypotheek of verzekering ligt bij ons totdat een partij (bijvoorbeeld een intermediair of maatschappij) deze zorgplicht overneemt.

Zuiver Financieel

Onze gegevens

Zuiver Financieel B.V.
Manhuisstraat 1 – 3
4301 BK Zierikzee
Telefoon: 0111 - 411 229

Zuiver Financieel
Piet Heinstraat 4
4461 GL Goes
Telefoon: 0113 – 700 219

Postbus 72
4300 AB Zierikzee
E-mail: info@zuiverfinancieel.nl
Website: www.zuiverfinancieel.nl

Onze medewerkers

Marjo van Klooster: Adviseur en eigenaar
Erkend Hypothecair Planner
marjo@zuiverfinancieel.nl

André Schog: adviseur
Erkend Hypotheekadviseur
andre@zuiverfinancieel.nl

Manja Kole-Paulusse: Intern accountmanager
manja@zuiverfinancieel.nl

Anne van der Hage: Intern accountmanager
anne@zuiverfinancieel.nl

Nicole van den Dries-Fennema: Intern accountmanager
nicole@zuiverfinancieel.nl

Intern beloningsbeleid

Van ons intern beloningsbeleid gaan geen prikkels uit die kunnen leiden tot onverantwoorde risico's en onzorgvuldige behandeling van klanten. Onze medewerkers worden daarom beloond met een vast salaris. Wij vinden de kwaliteit die onze medewerkers aan u leveren belangrijk daarom volgen zij relevante studies waarvoor zij wel aanvullend beloond worden.

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

Kamer van Koophandel

In het Handelsregister van de Kamer van Koophandel te Middelburg staat Zuiver Financieel geregistreerd onder nummer 52610209.

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

Zuiver Financieel is geregistreerd bij de AFM onder nummer 12040199.
Op basis van de registratie van onze vergunning mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders.

Nederlandse Vereniging voor Hypothecair Planners (NVHP)

Ons kantoor mag het kwaliteitslabel EHP (Erkend Hypothecair Planner) voeren. Het advies van de Hypothecair Planner gaat verder dan de hypotheek alleen. Bij de Erkend Hypothecair Planner staat u centraal.

Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

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

Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Als wij na het ontvangen van een klacht, er samen niet uit komen, dan kunt u zich wenden tot het KiFiD. Het KiFiD is een externe geschilleninstantie.

Ons aansluitnummer is 300.001279.

KiFiD

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Tel: 0900-355 22 48 (€ 0,10 per minuut)

Website: www.kifid.nl

Autoriteit Persoonsgegevens (AP)

Deze instantie ziet er op toe dat persoonsgegevens zorgvuldig worden gebruikt en beveiligd en dat uw privacy ook in de toekomst gewaarborgd blijft.

Wij voldoen aan de meldingsverplichting conform de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Het AP heeft van ons een melding opgenomen van de verwerking van persoonsgegevens met de naam: Dienstverlening t.b.v. financiële en wettelijke verplichtingen.

Gedragscode

Wij verklaren ons in ons dagelijks handelen te laten leiden door onderstaande uitgangspunten:

- Wij geven onze cliënten adviezen die naar onze eer en geweten het meest passend zijn bij de wensen en omstandigheden van de betreffende cliënt;
- Wij houden in onze adviezen rekening met de belangen van onze cliënten op langere termijn, voor zover wij hiermee bekend zijn of deze kunnen veronderstellen;
- Wij werken niet mee aan constructies die naar ons oordeel in strijd zijn met de belangen van onze cliënten. Ook niet in het geval de cliënt hier expliciet om vraagt en ons juridisch vrijwaart van eventuele gevolgen;
- Bij het afsluiten van een financieel product of tijdens de looptijd van dit product of indien een beroep gedaan wordt op dit financiële product werken wij op geen enkele wijze mee aan het bewust verstrekken van verkeerde informatie aan verzekeringsmaatschappijen of andere financiële instellingen;
- Wij behandelen en beschouwen alle gegevens van onze cliënten als strikt vertrouwelijk. Informatie over en van cliënten wordt door ons uitsluitend gebruikt wanneer dit past in de behartiging van de belangen die de cliënt ons heeft toevertrouwd;
- In ons dagelijks handelen zijn wij ons er terdege van bewust dat wij een vertrouwensfunctie vervullen en dat schending van dit vertrouwen niet alleen het aanzien van ons kantoor maar de gehele branche van financiële dienstverlening kan schaden.