

Dienstverleningsdocument van Elzenaar Hypotheken en Verzekeringen

Met dit dienstverleningsdocument maken wij u wegwijs bij Elzenaar Hypotheken en Verzekeringen. Naast algemene informatie over ons kantoor vindt u hier informatie over onze dienstverlening, de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening, onze klachtenregeling en over andere aspecten.

Wie zijn wij

Elzenaar Hypotheken en Verzekeringen

Bezoekadres
Driebergenstraat 37
2546 BB Den Haag

Postadres
Postbus 64619
2506 CA Den Haag

Elzenaar Hypotheken en Verzekeringen adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen, hypotheken, pensioenen en andere financiële diensten. Zowel aan particulieren en ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige adviesrelatie met u als klant.

Bereikbaarheid en openingstijden

Telefoon: 070-3614841
Fax : 070-3598979
Internet: www.elzenaar.com
e-mail : info@elzenaar.com of j.ros@elzenaar.com

openingstijden

maandag t/m donderdag 8.45 tot 17.30 uur
vrijdag 8.45 tot 14.30 uur
zaterdag gesloten

Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Elzenaar Hypotheken en Verzekeringen heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen ten aanzien van de volgende financiële diensten en/of producten:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypothecair krediet
- Consumptief krediet

Nadrukkelijk vermelden wij dat wij ook adviseren en bemiddelen ten aanzien van producten voor fiscaal banksparen, zoals de spaarrekening eigen woning en de lijfrentespaarrekening.

Onze dienstverlening is opgedeeld in een aantal adviesgebieden. Deze worden hieronder toegelicht.

Verzekeringen

Binnen het adviesgebied *Verzekeringen* worden al uw verzekeringen (in de breedste zin) goed en voordelig geregeld.

Hypotheek

Binnen het adviesgebied *Hypotheek* bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) inzake de financiering van uw eigen woning

Lenen

Binnen het adviesgebied *Lenen* bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) op het gebied van consumptief krediet

Dienstverleningsdocument van Elzenaar Hypotheken en Verzekeringen

Dienstverlening

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen ziet onze dienstverlening als volgt uit:

- **Inventarisatie.** Wij inventariseren uw wensen en mogelijkheden en brengen uw financiële situatie in kaart.
- **Advies.** Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs u deze wensen kan realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen.
- **Bemiddeling.** Wij verzorgen de contacten tussen u als klant en de financiële instelling waarbij u overweegt een financieel product te kopen.
- **Nazorg.** Wij begeleiden u na aanschaf van het gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij u bij wanneer u veranderingen wilt aanbrengen in het product

Hoe komen wij tot een advies?

Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waarmee wij zaken doen. Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven wij u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Wanneer wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst dan onderzoeken wij eerst of een product door één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan de wensen die u heeft gesteld.

Kosten van advies en bemiddeling

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Afhankelijk van de diensten en/of producten die u afneemt kennen wij twee beloningsmodellen: provisie en vaste tarieven.

Provisie

Voor de adviesgebieden *Verzekeringen en Lenen* werken wij op provisiebasis.

Van de aanbieders waar wij uw financiële producten (verzekeringen, spaarrekeningen en consumptieve kredieten) onderbrengen ontvangen wij provisie. De provisie is onderdeel van de prijs van het betreffende product. Wij brengen geen aanvullende kosten in rekening.

Vast tarief

Voor de volgende adviesgebieden werken wij met vaste tarieven:

- *hypotheken*
- *inkomensverzekeringen i.c.m. hypotheek*

In het geval dat u via onze bemiddeling één of meerdere financiële producten afsluit, ontvangen wij daarvoor in principe geen provisie van de bank of verzekeraar.

Deze werkwijze garandeert een zeer onafhankelijke en objectieve benadering.

Dienstverleningsdocument van Elzenaar Hypotheken en Verzekeringen

Tarieven complexe producten en hypotheke

Binnen het adviesgebied *Hypotheke, Pensioen & Inkomensverzekeringen* adviseren wij over en bemiddelen wij in complexe producten en hypotheke. Vanaf 1 juli 2009 zijn wij verplicht u te informeren over de dienstverlening alsmede de beloning die wij ontvangen.

In de bijlage treft u een tarievenoverzicht aan.

Wij vragen ook iets van u

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen vragen wij ook een aantal zaken van u.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u aan ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben vragen wij u ons, afhankelijk van de actualiteiten, regelmatig te informeren. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken wanneer alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben. Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent maken op een bepaald risico omdat wij dachten dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

Wijziging doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, een echtscheiding, werkloosheid of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het gebeuren dat wij u informatie toezenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden.

Wij vragen u al onze informatie grondig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

Uw privacy

Uit hoofde van onze dienstverlening beschikt Elzenaar Hypotheken en Verzekeringen over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen wij deze niet zonder uw toestemming aan derden beschikbaar stellen. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk geautomatiseerd dossier. Onze gegevensverwerking is gemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens te Den Haag.

Aansprakelijkheid

Elzenaar Hypotheken en Verzekeringen is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit een extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Elzenaar Hypotheken en Verzekeringen is beperkt tot het bedrag waarop de door de betreffende rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

Dienstverleningsdocument van Elzenaar Hypotheken en Verzekeringen

Als u een klacht heeft

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken, en dat kan er toe leiden dat u een klacht hebt.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Als u een klacht hebt vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen. Uw klacht wordt behandeld volgens een vaste procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 72 uur zullen wij schriftelijk reageren, vervolgens stellen wij in het werk om tot een oplossing te komen waarmee u kunt instemmen.

Daarna eventueel naar het klachteninstituut

Indien de voorgestelde oplossing een niet gewenst resultaat voor u oplevert kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Adresgegevens Kifid

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 0900-3552248
e-mail: info@kifid.nl
internet: www.kifid.nl

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij de onderstaande organisaties geregistreerd:

- Autoriteit Financiële Marketen (AFM)
- Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH)
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
- Kamer van Koophandel te Den Haag

Autoriteit Financiële Dienstverlening (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de financiële dienstverleners. Elzenaar Hypotheken en Verzekeringen is geregistreerd onder nummer 1201191.

Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

Onze adviseur, dhr. J. Ros (Hans), is als Erkend Hypotheekadviseur ingeschreven bij de Stichting Erkend Hypotheekadviseurs onder nummer 8489. een hypotheekadviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis en ervaring zijn aangetoond. Als erkend hypotheekadviseur hebben wij de beroepscode van de SEH ondertekend. Kijk op www.erkendhypotheekadviseur.nl voor meer informatie.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Elzenaar Hypotheken en Verzekering is geregistreerd bij het Kifid onder nummer 300.006.631. Kijk op www.kifid.nl voor meer informatie.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel Den Haag staan wij geregistreerd onder nummer 271.814.06.

Dienstverleningsdocument van Elzenaar Hypotheken en Verzekeringen

Nog vragen?

onze dienstverlening omvat meer dan wij in dit Dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Hebt u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst.

Tarieven complexe producten en hypotheke

Binnen ons adviesgebied *Hypotheke* werken wij met vaste tarieven voor onze dienstverlening.

<u>Diensten:</u>	<u>Tarief:</u>
Hypotheek aankoop woning	€ 2.500,00
Los overbruggingskrediet	€ 1.500,00
Overbruggingskrediet i.c.m. hypotheek	€ 500,00
2 ^e hypotheek resp. verhoging (als klant van Elzenaar)	€ 1.000,00
2 ^e hypotheek resp. verhoging (als nwe klant)	€ 1.500,00
Begeleiding aanvraag Starterslening SVN	€ 250,00
Begeleiding aanvraag Koopsubsidie	€ 250,00
Analyse oversluiten of niet	€ 300,00
Oversluiten van hypotheek (als klant van Elzenaar)	€ 1.500,00
Oversluiten van hypotheek (als nwe klant)	€ 1.950,00
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid (als klant van Elzenaar)	€ 750,00
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid (als nwe klant)	€ 1.250,00

BTW

De genoemde tarieven zijn vrij van BTW voor zover de dienstverlening leidt tot de tot standkoming van een of meerdere financiële producten (bemiddeling). Indien dit niet het geval is brengen wij BTW in rekening over de kosten.

Binnen ons adviesgebied *Verzekeringen* werken wij op basis van provisie.

Verzekeringen: **provisiebedrag op basis van premie of koopsom:**

Levensverzekering	0,5% t/m 7% over de premie x duur (afsluitprovisie)
Levensverzekering	0,5% t/m 2% over de jaarpremie gedurende de looptijd
Overlijdensrisicoverzekering	50% t/m 170% van de eerste jaarpremie (afsluitprovisie)
Overlijdensrisicoverzekering	0% t/m 5% over de jaarpremie gedurende de looptijd
Woonlastenbeschermer	€ 500,00 afsluitprovisie, doorlooppovisie € 5,00 per maand gedurende de looptijd

Charge-Back: 5-10 jaar

De door ons kantoor ontvangen afsluitprovisie heeft een bepaalde verdien termijn deze ligt tussen de 5 en 10 jaar, mocht om wat voor reden dan ook de verzekering binnen deze periode worden beëindigd dan wordt een evenredig gedeelte van de afsluitprovisie door de maatschappij teruggevorderd.

Rekeningen:

Bankspaarrekening	2% over de inleg + tot 0,25% per jaar over het gespaard vermogen
Beleggingsrekening	2% over de inleg + tot 0,25% per jaar over het belegd vermogen

