

DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

Deze dienstenwijzer wordt u aangeboden door Financieel Comfort B.V..

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?

Financieel Comfort B.V. biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van hypotheek, verzekeringen, pensioenen, sparen en consumptief krediet. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren. Ons bedrijf is aangesloten bij: Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH).

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 enz. 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 te adviseren dat het best past bij uw wensen en mogelijkheden.

Onze diensten

Binnen ons kantoor bieden wij de volgende advies- en bemiddelingsdiensten: bemiddeling in combinatie met advisering, alleen bemiddeling (execution only) en advisering op basis van objectieve analyse.

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van hypotheek, levensverzekeringen, schadeverzekeringen, sparen en consumptief kredieten.

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.

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.

FinancieelComfort

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
- hypotheek t.b.v. aankoop woning	20 uur
- hypotheek herfinanciering	15 uur
- hypotheek interne omzetting	5 uur
- hypotheek verhoging	5 uur
- levensverzekering	2 uur
- fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	4 uur
- Inkomensverzekering	4 uur
- schadeverzekering(en)	1 uur

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.) en om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

Hoe kunt u ons bereiken?

Onze vestigingen zijn op werkdagen open van 9.00 uur tot 18:00 uur.

Bezoekadres	: Wilhelminastraat 12 A	Koestraat 144
Postcode	: 2650 DL	2871 DT
Plaats	: Berkel en Rodenrijs	Schoonhoven
Telefoon	: 010 5110996	0182 820990
Mobiele telefoon	: 06 51414261	06-29002406
Email	: info@financieelcomfort.nl	info@financieelcomfort.nl
Internetadres	: www.financieelcomfort.nl	www.financieelcomfort.nl

Betalingen

Hypotheken 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 hebben wij de volgende keuzemogelijkheden:

- beloning voor onze diensten op basis van provisie
- beloning voor onze diensten door het betalen van uurtarief
- beloning voor onze dienstverlening door het betalen van een vast bedrag

Beloning uit provisie

Producten	Beloning in percentage
- schadeverzekeringen	0,0 % – 35 % van de premie

Beloning uit uurtarief

Producten	Aantal uren
- hypotheek t.b.v. aankoop woning	15 tot 25 uur
- hypotheek herfinanciering	15 tot 25 uur
- hypotheek interne omzetting	4 tot 6 uur
- hypotheek verhoging	4 tot 6 uur
- levensverzekering	1 tot 2 uur
- fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	1 tot 2 uur
- inkomensverzekering	3 tot 5 uur
- schadeverzekering(en)	0 tot 1 uur

Het uurtarief dat wij hanteren inzake deze producten is: € 110,--.

Naast rechtstreekse bemiddeling bemiddelen wij in sommige gevallen via een service provider. Deze service provider rekent eveneens kosten voor de bemiddeling. De bedragen treft u hieronder aan:

- hypotheken	€ 375
--------------	-------

Beloning uit vast tarief

Producten	Vast tarief
- hypotheek t.b.v. aankoop woning	€ 2.200
- hypotheek herfinanciering	€ 2.200
- hypotheek interne omzetting	€ 550
- hypotheek verhoging	€ 550
- levensverzekering	€ 225
- fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	€ 225
- inkomensverzekering	€ 440

Wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12018149 voor het uitoefenen van ons bedrijf.

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.



J.G. Eernisse
Kantoor Berkel en Rodenrijs



M. Snoeck
Kantoor Schoonhoven