



# Dienstverleningsdocument

*(inclusief dienstenwijzer)*

## Waarom dit dienstverleningsdocument en dienstenwijzer?

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over wie wij zijn en hoe onze werkwijze is. Dit dienstverleningsdocument (en tevens dienstenwijzer) geeft een beschrijving van de diensten die wij voor u als consument kunnen verrichten. Het geeft bovendien informatie over de manier waarop wij worden beloond en over de hoogte van onze beloning. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

De volgende onderwerpen worden in dit document behandeld:

### 1. Wie zijn wij?

- 1.1 Hoe kunt u ons bereiken?
- 1.2 Deskundigheid en kwaliteit
- 1.3 Onze relatie met financiële instellingen
- 1.4 Zeggenschap
- 1.5 Adviesvrij

### 2. Onze dienstverlening

- 2.1 Oriënteren
- 2.2 Adviseren
- 2.3 Bemiddelen
- 2.4 Update
- 2.5 Uren-indicatie

### 3. Wat verwachten wij van u?

### 4. Betalingen

### 5. Hoe worden wij beloond?

- 5.1 Beloning op basis van een vast bedrag
- 5.2 Beloning op basis van een service-abonnement
- 5.3 Beloning op basis van een uurtarief
- 5.4 BTW
- 5.5 Update
- 5.6 Intrekking opdracht
- 5.7 Samenwerking met derden

### 6. Beloning van medewerkers

### 7. Beëindiging van de relatie

### 8. Klachtenregeling

## 1. Wie zijn wij?

Finenzo biedt u deskundige advies- en bemiddelingsdiensten op het gebied van de volgende financiële producten:

- ✓ hypotheken
- ✓ verzekeringen
- ✓ pensioenen
- ✓ sparen
- ✓ beleggen
- ✓ financiële planning
- ✓ consumptief krediet
- ✓ overig

Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

Wij zijn aangesloten bij Finenzo Coöperatief U.A., een netwerk van onafhankelijke samenwerkende financieel advieskantoren.

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.

### 1.1 Hoe kunt u ons bereiken?

**Finenzo Oosterhout**  
**Finenzo Tilburg**

Ons kantoor is op werkdagen open van 9.00 uur tot 17.30 uur. Wij adviseren op afspraak, dit is ook mogelijk buiten kantooruren.

Bezoekadres : Bouwlingplein 44  
Postadres : 4901KZ  
Postcode : Oosterhout

Telefoon : (0162) 435 800

E-mail : [Oosterhout@Finenzo.nl](mailto:Oosterhout@Finenzo.nl)  
E-mail : [Tilburg@Finenzo.nl](mailto:Tilburg@Finenzo.nl)  
Internetadres : [www.FinenzoOosterhout.nl](http://www.FinenzoOosterhout.nl)

KvK-nummer : 20057821

# FINENZO

### 1.2 Deskundigheid en kwaliteit

Deskundigheid en kwaliteit hebben wij hoog in het vaandel staan. Onze adviseurs zijn Erkend Hypotheekadviseur, Gecertificeerd Financieel Planner en geregistreerd bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseur (SEH), Stichting Certificering Financieel Planners, Gecertificeerd Pensioenadviseur.

Ons kantoor heeft het Keurmerk Financiële Dienstverlening. Daarnaast zijn wij aangesloten bij de Organisatie van Financiële Dienstverleners (OvFD).

Voor het uitoefenen van ons bedrijf hebben wij een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten, volgens de Wet op financieel toezicht (Wft), onder nummer 12013755. De AFM houdt toezicht op deskundigheid, integriteit, betrouwbaarheid en zorgplicht naar onze klanten. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

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.

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

### 1.3 Onze relatie met financiële instellingen

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen en objectieve analyse van de ruime keus aan producten.

### 1.4 Zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

### 1.5 Adviesvrij

Ons kantoor is adviesvrij. Dit houdt in dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren voor de financiële producten van bepaalde financiële instellingen.

Alleen voor betalen en sparen hebben wij een exclusieve samenwerking met de RegioBank.

## 2. Onze dienstverlening

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, zodat u verzekerd bent van een passend en deskundig advies.

Onze dienstverlening is onderverdeeld in vier onderdelen (oriënteren, adviseren, bemiddelen en onderhoud), die op elkaar aansluiten, maar in principe los van elkaar staan. U beslist zelf van welke onderdelen u gebruik wilt maken.

### 2.1 Oriënteren

Het eerste gesprek is bedoeld om geheel vrijblijvend met u te kijken waarvoor u ons heeft benaderd en wat wij voor u kunnen betekenen. U krijgt tijdens het eerste uur van ons algemene informatie, waaronder in ieder geval dit document. Na afloop kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze diensten.

### 2.2 Adviseren

Na de oriëntatie gaan wij een grondig onderzoek uitvoeren waarbij wij ingaan op uw financiële positie, uw wensen en doelen, uw kennis en ervaring op financieel gebied en uiteraard ook op de mate waarin u bereid bent risico's te nemen. Aan de hand daarvan stellen wij een klantprofiel op, als basis voor een gedegen en passend advies.

Wij zullen u informatie verstrekken over de in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten van diverse aanbieders. Wij rekenen de verschillende scenario's voor u door. Ons advies ontvangt u in schriftelijke vorm. Bovendien willen wij ons advies graag uitgebreid met u bespreken en toelichten, zodat u altijd inzicht heeft in de consequenties van de financiële beslissing die u gaat nemen.

Ook als u elders advies heeft gekregen en behoefte hebt aan een second opinion, bent u bij Finenzo aan het juiste adres.

### 2.3 Bemiddelen

Wij hebben uitstekende contacten met een groot aantal aanbieders van financiële producten. Als u bij die aanbieders een product wilt aanschaffen kunnen wij deze bemiddelingsrol voor u vervullen. Wij helpen u bij het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van keuze. Daarnaast onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten. De werkzaamheden die wij voor u doen leggen wij vooraf vast in een opdrachtbevestiging.

Voor bemiddeling is een gedegen en passend advies altijd het uitgangspunt. Het is immers belangrijk dat u een product aanschaf dat bij uw situatie past.

In de meeste gevallen zullen wij het advies hebben opgesteld. Het is echter ook mogelijk dat wij bemiddelen op basis van een advies dat een andere adviseur heeft opgesteld.

### 2.4 Update

Wij kunnen u ook van dienst zijn nadat u een product hebt aangeschaft. Dat kan bijvoorbeeld gaan over een aanpassing van het product vanwege gewijzigde omstandigheden zoals echtscheiding, verhuizing, wijzigen van geldlening, ontslag, overlijden etc.

### 2.5 Uren-indicatie

Om u een idee te geven van het gemiddeld aantal uren dat wij aan bovengenoemde werkzaamheden besteden, volgt hieronder een overzicht. Het betreft hier een indicatie van het **gemiddeld** aantal uren, de aan u te besteden tijd kan minder of meer bedragen.

Producten	Aantal uren in combinatie met hypotheek
Hypotheek: alle aflossingsvormen advies (17 uur) + bemiddeling (6 uur)	23
Alleen bemiddelingstraject (execution only) advies (5 uur) + bemiddeling (2 uur)	7
Vermogen advies (3 uur) + bemiddeling (2 uur)	5

Lijfrenteverzekering/ particulier pensioen advies (3 uur) + bemiddeling (2 uur)	5
Woonlastenverzekering advies (2 uur), bemiddeling (1 uur)	3
Overlijdensrisicoverzekering advies (2 uur), bemiddeling (1 uur)	3
Financieel plan Advies (15 uur)	15

Bovenstaande uren zijn een indicatie voor de werkzaamheden op het moment van afsluiten. Voor onderhoud van uw hypotheek of financieel plan komt daar gemiddeld 2 uur per jaar bij. Eventueel kunt u gebruik maken van ons daarvoor bedoelde Eigen Woning Abonnement.

## 3. Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u tijdig en volledig de juiste gegevens verstrekt, over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het bijvoorbeeld zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

Wij vragen u ook de gegevens van de stukken die u van ons ontvangt te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Ook na het adviseren en bemiddelen stellen wij het op prijs dat u ons op de hoogte houdt van mogelijke veranderingen. U moet hierbij denken aan om veranderingen van uw telefoonnummer en e-mailadres (voor de verzending van onze digitale nieuwsbrief), maar ook aan wijzigingen in uw persoonlijke situatie (zoals samenwonen, huwelijk, geboorte, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.), en aan veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie.

## 4. 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 aan de desbetreffende instelling. In de meeste gevallen zal dit middels automatische incasso geschieden. In andere gevallen ontvangt u daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende maatschappij. Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten respectievelijk 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 of jaar) kunt u doen door middel van automatische incasso of acceptgiro rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Per polis zullen wij daarover met

u afspraken maken. Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen.

## 5. Hoe worden wij beloond?

Bij ons kunt u kiezen uit verschillende vormen van directe beloning (vast bedrag of uurtarief) eventueel in combinatie met een serviceabonnement.

Over het beleggingsadvies en het doorgeven van orders ontvangen wij een beloning van de aanbieder.

Hieronder leggen wij uit wat de verschillende beloningsvormen inhouden.

### 5.1 Beloning op basis van een vast bedrag

Voor het financiële advies en de verdere afhandeling van uw hypotheek- of financieringsaanvraag, hanteren wij vaste tarieven.

Voor zover de dienst niet genoemd wordt in onderstaande tabel geldt dat wij u op basis van ons uurtarief een passende aanbieding zullen doen.

Aard van de dienst		Prijs*
<i>Advies Bemiddeling Advies en Bemiddeling, zonder onderhoud Schadeverzekeringen (inclusief 21% assurantiebelasting)</i>		
Kennismakingsgesprek / Oriëntatie		1 <sup>e</sup> uur gratis
1 <sup>e</sup> hypotheek	<b>AB</b>	€ 2.950
Aanvullend advies: <i>afhandeling aanvraag koopsubsidie / starterslening, erfpacht, maatschappelijk gebonden eigendom, etc.</i>	<b>AB</b>	€ 175 per uur
2 <sup>e</sup> hypotheek en onderhandse opname bestaande relaties: <i>een aanvullende hypotheek op hetzelfde onderpand</i>	<b>AB</b>	€ 1.950
2 <sup>e</sup> hypotheek en onderhandse opname nieuwe relaties: <i>een aanvullende hypotheek op hetzelfde onderpand</i>	<b>AB</b>	€ 1.950
Second Opinion	<b>A</b>	€ 175 per uur + BTW
Woonlastenverzekering i.g.v. arbeidsongeschiktheid / werkloosheid	<b>AB</b>	€ 350
Overlijdensrisicoverzekering	<b>AB</b>	€ 350
Vermogensopbouw (Spaar/Levensverzekering, Bankspaarrekening of beleggingsrekening) t.b.v. aflossing van uw hypotheek	<b>AB</b>	€ 350 (+ uitloop €175 per uur)
Afkoop van een verzekering	<b>AB</b>	€ 175
Uitvaartverzekering	<b>AB</b>	€ 225
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid hypotheek	<b>AB</b>	€ 175 per uur
Gehele of gedeeltelijke aflossing hypotheek	<b>AB</b>	€ 175 per uur
Renteherziening	<b>AB</b>	€ 175 per uur
Omzetten hypotheekvorm	<b>AB</b>	€ 175 per uur
Uurtarief Financieel adviseur	<b>A</b>	€ 175 per uur + BTW

Uurtarief administratieve ondersteuning	<b>A</b>	€ 95 per uur + BTW
"Execution only" uurtarief	<b>A</b>	€ 175 per uur + BTW
Offerte schadeverzekeringen, indien er geen gebruik wordt gemaakt van de aanbieding	<b>AS</b>	€ 95 per uur + BTW
Financieel Plan	<b>AB</b>	€ 175 per uur
Arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen	<b>AB</b>	€ 1.275 (+ uitloop €175 per uur)

Uurtarief Finenzo is € 175,00 vrij van BTW.

N.B. Kiest u ervoor het adviestraject tussentijds af te breken, na ondertekening van de opdrachtbevestiging, dan worden de gewerkte uren bij u in rekening gebracht. De annuleringskosten gelden dus ook als u de opdracht annuleert voordat het product tot stand is gekomen.

\* De bedragen die staan genoemd bij diensten die zijn aangeduid met een A, zijn inclusief BTW. De bedragen die staan genoemd bij diensten die zijn aangeduid met AB of B, zijn vrij van BTW. De bedragen die staan genoemd bij S zijn inclusief 21 % assurantiebelasting.

Genoemde tarieven zijn exclusief het onderhoud van uw hypotheek. Voor onderhoud van uw financiën kunt u een serviceabonnement afsluiten. Zie hiervoor ook artikel 5.5.

### 5.2 Beloning op basis van een serviceabonnement

Aansluitend op ons vaste tarief bieden wij u de mogelijkheid om een serviceabonnement af te sluiten. Overleg deze mogelijkheid met uw adviseur.

Voor dit service abonnement betaalt u maandelijks een vaste bijdrage a € 18,15 inclusief BTW. Op basis van dit service-abonnement heeft u onder andere recht op de volgende diensten:

- eens per 2 jaar een onderhoudsgesprek
- minimaal 3 maal per jaar een digitale nieuwsbrief
- adviesgesprek bij renteverlenging, verkoop en aankoop

### 5.3 Beloning op basis van een uurtarief

Het is mogelijk om ons op basis van een uurtarief te betalen. Wij hanteren hiervoor het tarief van € 175,-. Vooraf hebben wij een inschatting gemaakt hoeveel uur wij gemiddeld aan een advies plus eventueel verdere afhandeling besteden, inclusief eventueel verdere afhandeling. Dit betreft een gemiddeld aantal uren en kan zowel minder als meer zijn. De precieze kosten zijn pas achteraf bekend.

### 5.4 BTW

Mogelijk is 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), zonder dat de intentie bestaat om het geadviseerde product ook daadwerkelijk bij ons af te sluiten, zijn wij verplicht om BTW in rekening te brengen.

### 5.5 Update

Wanneer u kiest voor een samenwerking met Finenzo dan bieden wij na het advies en bemiddeling de onderstaande dienstverlening, kosteloos;

- wij agenderen belangrijke data, in bijvoorbeeld uw hypotheek zoals het verlopen van de rentevaste periode.
- wij informeren u over relevante wetwijzigingen
- wij benaderen u iedere drie jaar om een afspraak te plannen voor een update van uw hypotheek en uw persoonlijke situatie.

Om ook na het afsluiten verzekerd te zijn van ondersteuning gedurende de looptijd van uw financiële producten, adviseren wij u om een serviceabonnement te sluiten.

Eventuele handelingen in verband met veranderingen in de huidige situatie (ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid, wijziging levensverzekering etc), worden bij u in rekening gebracht op basis van een uurtarief of een overeengekomen vast tarief.

### **5.6 Intrekking opdracht**

Wanneer u tussentijds uw opdracht intrekt zijn wij gerechtigd om de gemaakte kosten in rekening te brengen. De annuleringskosten worden gebaseerd op de gewerkte uren tot het moment van annuleren.

### **5.7 Samenwerking met derden**

Finenzo Oosterhout / Tilburg heeft afspraken met derden omtrent het doorverwijzen van klanten. Onderdeel van de afspraak is, dat als een doorverwijzing leidt tot de bemiddeling van een hypothecaire geldlening of een ander financieel product, de samenwerkende partij ontvangt van ons in de hiervoor genoemde situatie € 250,- per doorverwijzing.

## **6. Beloning medewerkers**

Wij sturen onze medewerkers aan op integer, zorgvuldig en klantgericht handelen waarbij de focus ligt op de belangen van onze klant en onze onderneming op lange termijn. Onze medewerkers worden beloond op basis van een vast, marktconform salaris. Wij toetsen dit aan de hand van de in de branche beschikbare benchmark gegevens. De vaststelling van de hoogte van het salaris vindt intern plaats op basis van opleiding, ervaring en bovengenoemde gedragseisen.

Afhankelijk van het bedrijfsresultaat bestaat de mogelijkheid dat onze medewerkers een gedeeltelijk variabele beloning ontvangen. Deze variabele beloning is gemaximeerd op één maandsalaris per jaar.

## **7. 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 financiële producten via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de betreffende maatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de maatschappij verzoeken uw bij ons lopende financiële producten over te boeken naar een andere adviseur.

## **8. Klachtenregeling**

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij verzekerd via onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

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](http://www.kifid.nl). Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

KiFiD  
Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG  
Ons aansluitnummer bij KiFiD 300.009448

---

Wij danken u hartelijk voor uw vertrouwen en zijn u graag van dienst!