

Dienstverleningsdocument

Toorn & Boer Financiële Diensten B.V.

Middels dit document willen wij u weergeven wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In dit dienstverleningsdocument geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor. Hieronder vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document. Dit betekent dat u door dit document op generlei wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of een bepaalde overeenkomst m.b.t. een financieel product te sluiten.

1. Wie zijn wij?

Toorn & Boer Financiële Diensten biedt u deskundige advies- en bemiddelingsdiensten op het gebied van de volgende financiële producten:

- hypotheken,
- verzekeringen,
- pensioenen,
- sparen,
- beleggen,
- financiële planning,
- consumptief krediet.

Wij baseren onze adviezen op basis van onze oriëntatie bij meerdere aanbieders. De samenstelling van de aanbieders waarmee wij samenwerken, kan per periode verschillen en is mede afhankelijk van de kwaliteit van de producten die aanbieders op dat moment aan onze klanten kunnen aanbieden. Desgevraagd geven wij u een exact overzicht van de aanbieders welke wij

in onze vergelijking hebben meegewogen alvorens u een advies uit te brengen.

Op het gebied van niet-complexe spaarrekeningen en betaalrekeningen werken wij uitsluitend samen met RegioBank en onze adviezen over deze producten zijn, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven, dan ook alleen gebaseerd op de producten zoals RegioBank die op het moment van advisering voert.

1.1 Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen geopend van 09.00 tot 17.00 en op zaterdag van 10.00 tot 14.00. Op afspraak zijn wij u buiten kantooruren graag van dienst.

Bezoekadres : Kerkstraat 55b
Postcode : 9641 AN
Plaats : Veendam

Telefoon : 0598-622166
Internet : www.toornenboer.nl
E-mail : info@toornenboer.nl

RegioBank : NL48RBRB0827805802
AFM-nummer : 12047393
KvK-nummer : 77640020

1.2 Deskundigheid en kwaliteit

Deskundigheid en kwaliteit hebben wij hoog in het vaandel staan. Wij zijn als kantoor geregistreerd bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseur (SEH) en ingeschreven in het register van Erkend Hypotheekadviseurs.

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12047393, voor het uitoefenen van ons bedrijf. De AFM houdt toezicht op deskundigheid, integriteit,

betrouwbaarheid en zorgplicht naar onze klanten.

Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl.

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

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 zelfstandig 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.

1.6 Gedeeltelijke exclusiviteit

Uitzondering op artikel 1.5 is onze exclusieve samenwerking met de RegioBank op het gebied van Sparen & Betalen.

2. Onze dienstverlening

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten welke 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 zeker 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 gesprek 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 van u door. Ons advies vatten wij schriftelijk samen in een adviesrapport. 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 Toorn & Boer Financiële Diensten 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 uw 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 aanschaft welke 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 Onderhoud

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 (chtscheiding, verhuizing, wijzigen van geldlening, etc.)

Indien u om advies vraagt over beleggingsfondsen of als wij order over beleggingsfondsen voor u gaan doorgeven aan de aanbieder, zullen wij met u vooraf een cliëntovereenkomst aangaan, waarin duidelijk wordt aangegeven welke diensten wij voor u verrichten.

2.5 Urenindicatie

Om u een idee te geven van het gemiddeld aantal uren dat wij aan bovengenoemde werkzaamheden besteden, volgt hierna 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 i.c.m. hypotheek	Aantal uren zonder hypotheek
Hypotheek: alle aflossingsvormen. Advies + Bemiddeling	27	
Alleen bemiddelingstraject (execution only)	16	
Levensverzekering Advies + Bemiddeling	6	9
Woonlasten-verzekering	3	5
Overlijdensrisico-verzekering	3	5
Lijfrenteverzekering Pensien - advies + bemiddeling		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 bij.

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 eventuele onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Ook na het adviseren en bemiddelen stellen wij het op prijs als u ons op de hoogte houdt van mogelijke veranderingen. U moet hierbij denken aan veranderingen van uw telefoonnummer en e-mailadres, maar ook aan wijzigingen in uw persoonlijke situatie (zoals samenwonen, huwelijk, geboorte, echtscheiding, overlijden, verhuizing, etc) en aan veranderingen in uw inkomens-, arbeids- en vermogenssituatie.

4. 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 aan de desbetreffende instelling. In de meeste gevallen zal dit door een 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.

5. Hoe worden wij beloond?

Wij werken op basis van een directe beloning (vast bedrag of uurtarief). 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. Eventuele afsluit- en/of doorlopende provisie die wij van de maatschappij ontvangen, komt aan u ten goede en zal – voor zover mogelijk – in het door u te sluiten product worden ingebouwd. Dit betekent dat u, of geen afsluitkosten, of een lagere rente of premie aan de maatschappij betaalt. Afhankelijk van de maatschappij is een combinatie hiervan eventueel ook mogelijk.

Dienst	Aard van dienst*	Prijs
Eerste oriëntatie +/- 1,5 uur		Gratis
1 ^e hypotheek ondernemers	AB	€ 4.000
1 ^e hypotheek	AB	€ 3.900
Maatwerk / Explain	AB	€ 750
Aanvullend advies i.v.m. echtscheiding	AB	€ 250
2 ^e hypotheek	AB	€ 2.500
1 ^e + 2 ^e hypotheek	B	€ 3.900
Oversluiting huidige hypotheek naar nieuwe 1 ^e hypotheek	AB	€ 3.900
Oversluiting huidige hypotheek naar nieuwe 1 ^e hypotheek	B	€ 3.900
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	AB	€ 1.750
Second opinion	A	€ 750
Woonlastenverzekering i.g.v. arbeidsongeschiktheid of werkloosheid – i.c.m. hypotheek	AB	€ 350
Overlijdensrisicoverzekering – i.c.m. een hypotheek	AB	€ 350,-
Levensverzekering – i.c.m. een hypotheek	AB	€ 500,-
Levensverzekering – niet i.c.m. een hypotheek	AB	€ 750
Uurtarief Hypotheek / Financieel adviseur		€ 115
Uurtarief administratieve ondersteuning		€ 65

* A staat voor Advies en B voor Bemiddeling. AB betekent dus zowel Advies als Bemiddeling, maar zonder onderhoud.

** Omschrijving Aanvullend advies: afhandeling aanvraag overbruggingskrediet, starterslening, erfpacht, maatschappelijk gebonden eigendom, etc.

Extra kosten m.b.t. bankgaranties, overbruggingen of andere kosten van de geldverstrekker worden netto aan u doorberekend, we zullen u hiervan vooraf in kennis stellen.

Voor zover de dienst niet genoemd wordt in de tabel, geldt dat wij u op basis van uurtarief een passende aanbieding zullen doen. Genoemde tarieven zijn exclusief het onderhoud van uw hypotheek, na het afsluiten. Gedurende het eerste jaar na het advies kunt u kosteloos gebruik maken van onze diensten, gerelateerd aan het door u gesloten product.

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 € 115,- per uur. Vooraf hebben wij een inschatting gemaakt hoeveel uur wij gemiddeld aan een advies plus eventueel verdere afhandeling besteden. 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 is gericht op het tot stand komen van een hypotheek of levensverzekering, mogen wij u een nota zonder BTW versturen. Wanneer dit niet zo is, bij het opstellen van een advies bijvoorbeeld, zijn wij verplicht om BTW (21%) in rekening te brengen.

5.5 Update

U kunt tot een jaar na bemiddeling kosteloos gebruik maken van onze diensten met betrekking tot het eerder uitgebrachte advies. Na dit jaar zal er sprake zijn van een aanvullend advies. Om ook na het afsluiten verzekerd te zijn van ondersteuning gedurende de looptijd van uw financiële producten, adviseren wij u om een gezamenlijk onderhoudsplan te maken.

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, na ondertekening van de opdrachtbevestiging, zijn wij gerechtigd een deel van de gemaakte kosten in rekening te brengen, gerelateerd aan het tot dat moment door ons bestede aantal uren.

6. 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 aan 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.

7. 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). Ons aansluitnummer is 300.017645. 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 danken u hartelijk voor uw vertrouwen en zijn u graag van dienst!

Hoogachtend,
Toorn & Boer Financiële Diensten