

## **DIENSTENWIJZER / DIENSTVERLENINGSDOCUMENT**

---

Dit document wordt u aangeboden door Coöperatie Assurantiekantoor Haerkens, Hoofdstraat 100a, 5473 AT Heeswijk-Dinther.

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In dit dienstverleningsdocument geven wij daarin invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor Coöperatie Assurantiekantoor Haerkens. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten. Dit document is en puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op generlei wijze verplicht bent om bepaalde diensten van Coöperatie Assurantiekantoor Haerkens af te nemen.

### **Wie zijn wij?**

Coöperatie Assurantiekantoor Haerkens adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen, hypotheek en andere financiële diensten. Zowel aan particulieren en ondernemers in het middel- en kleinbedrijf. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterk persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant. Met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt.

### **Bereikbaarheid en openingstijden**

Ons kantoor is op werkdagen open van 9.00 uur tot 17.00 uur.

Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, ingrijpende schade kunt u ons bereiken op telefoonnummer 0413-291980. Deze telefoon is buiten kantooruren doorgeschakeld naar de mobiele telefoon van de eigenaar van het kantoor. Als tijdens kantooruren niemand op het kantoor aanwezig is, kunt u ons telefonisch bereiken op bovenstaande nummer. Indien u telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie) dan verzoeken wij u vriendelijk deze per post of e-mail te bevestigen.

Bezoekadres	: Hoofdstraat 100a
Postadres	: Hoofdstraat 100a
Postcode	: 5473 AT
Plaats	: Heeswijk-Dinther
Telefoon	: 0413-291980
Email	: <a href="mailto:info@vangrunsvenhaerkens.nl">info@vangrunsvenhaerkens.nl</a>
Internetadres	: <a href="http://www.vangrunsvenhaerkens.nl">www.vangrunsvenhaerkens.nl</a>

### **Onze diensten**

Binnen ons kantoor bieden wij de volgende advies- en bemiddelingsdiensten: bemiddeling uitsluitend in combinatie met advisering, alleen bemiddeling (execution only)

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van hypothecair krediet, levensverzekeringen, schadeverzekeringen, pensioenvoorzieningen, betalen & sparen, beleggen, financiële planning en consumptief krediet.

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 er als volgt uit:

- **Oriëntatie.** Wij bespreken de probleemstelling en de mogelijkheden die wij daaromtrent kunnen bieden.
- **Inventarisatie.** Wij inventariseren uw wensen en mogelijkheden en brengen uw persoonlijke en financiële situatie in kaart (kennis en ervaring, risicobereidheid, wensen, behoeftes en overige relevante informatie)
- **Analyse.** Wij beoordelen en waarderen van alle relevante informatie welke tijdens en na de inventarisatie is verkregen ten behoeve van het oplossen van de probleemstelling.
- **Advisering.** Wij geven advies met betrekking tot de probleemstelling dat aansluit op de inventarisatie en analyse. 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 specifieke 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 de aanschaf van het gewenste financieel 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 dit product. Indien daar een nieuw advies voor noodzakelijk is zullen daarvoor advieskosten voor in rekening gebracht worden. Als richtlijn geven wij u, als bestaande klant, aan dat er per kalenderjaar 2 tariefvrije adviesuren voor u zijn gereserveerd. Indien u daar aan het einde van een kalenderjaar geen gebruik van heeft gemaakt dan vervallen deze uren. Daar waar nodig zullen wij u tevens tijdig informeren over eventuele wijzigingen binnen uw bestaande financiële situatie. Wij controleren periodiek of uw hypotheek nog steeds past bij uw situatie. Deze situatie kan immers in de toekomst anders zijn dan voorzien.

### ***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. Met uitzondering van sparen en betalen, zie daarvoor hieronder. 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 belang van u 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 waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op de uitkering.

Wanneer wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen. Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken.

#### *Exclusiviteit RegioBank*

Wij zijn zelfstandig intermediair van de RegioBank. Ter zake van spaar en betaalproducten bemiddelen wij exclusief en alleen in producten van de RegioBank. Wij u kunnen adviseren over de diverse spaar- en betaalmogelijkheden die de RegioBank u biedt. Deze exclusiviteit geldt niet voor producten voor fiscaal banksparen.

### ***Wat verwachten wij van u?***

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

#### *Juiste en volledige informatieverstrekking*

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben vragen wij u ons, afhankelijk van actualiteiten, regelmatig te informeren. Bijvoorbeeld als er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u 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 om een totaalbeeld te hebben. Zo kan het voorkomen dat wij u niet attent maken op een bepaald risico omdat wij dachten dat u dit elders al verzekerd had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het volmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

#### Wijzigingen doorgeven

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

#### Informatie doornemen

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

Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig 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.

#### **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. 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) kunt u doen door middel van automatische incasso of acceptgiro, of rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Per polis zullen wij daarover met u afspraken maken. De verzekeringsdekking blijft dus altijd ongewijzigd in stand. 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?**

Onze medewerkers worden beloond op basis van een vast, marktconform salaris. Wij sturen onze medewerkers aan op integer, zorgvuldig en klantgericht handelen waarbij de focus ligt op de belangen van klant en onze onderneming op lange termijn. De beoordeling op deze gedragseisen bepaalt de hoogte van het vast inkomen van onze medewerkers.

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denk aan salarissen, huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die wij voor deze dienstverlening rekenen, kan op verschillende wijze worden voldaan.

Om u inzicht te geven in het aantal uren dat wij besteden aan de diverse productvormen waarover wij u kunnen adviseren volgt verder in het document een indicatie van het aantal uren bij deze diverse producten.

#### Schadeverzekeringen

Vergoeding via de premie

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie die u betaalt.

In de door u betaalde premie zit de vergoeding voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

### Vergoeding per uur of vast tarief

U kunt er ook voor kiezen om onze dienstverlening te betalen op basis van declaratie. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uur dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Het uiteindelijke uurtarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk met u af evenals de indicatie van het aantal uur dat wij in uw situatie denken nodig te hebben.

De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u een vergoeding verschuldigd.

Ook is het mogelijk dat wij vooraf een vast tarief overeenkomen voor onze dienstverlening. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is in dat geval niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit en het aantal uur dat wij daarvoor nodig hebben. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

Wij brengen u nooit zonder schriftelijke afspraken voorafgaand aan onze dienstverlening separaat van de premie of de vergoeding die u aan de bank betaalt rechtstreeks een bedrag in rekening. Daarvoor is het noodzakelijk dat wij hierover vooraf afspraken met u maken over de hoogte en de wijze van de honorering van onze dienstverlening.

### Consumptief krediet

Wij mogen van de wet voor het bemiddelen in kredieten uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening. Hiervoor geldt een wettelijke beperking van de beloningsvorm tot doorlopende provisie. Als u de rente hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

### Levensverzekeringen, hypotheek, (fiscaal) bankspaarrekeningen

Vanaf 1 januari 2013 geldt er een provisieverbod voor complexe financiële producten. Dit verbod geldt voor onder andere de volgende producten:

- Complexe financiële producten zoals hypotheek, pensioenvoorzieningen, en levensverzekeringen
- Inkomensverzekeringen, waaronder betalingsbeschermers en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor ondernemers
- Uitvaartproducten
- Bankspaarproducten

Het doel van dit provisieverbod is een situatie te creëren waarbij u er 100% zeker van kunt zijn dat wij als bemiddelaar ons richten op het belang van u als klant. Er is volledige transparantie in de te betalen kosten voor de geleverde dienst. U kunt bij ons de keuze maken tussen een vergoeding op basis van een vast tarief en op basis van een uurtarief.

### Vergoeding per uur of vast tarief

U betaalt ons rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uur dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Het uiteindelijke uurtarief stemmen wij schriftelijk met u af evenals de indicatie van het aantal uur dat wij in uw situatie denken nodig te hebben.

De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

Ons uurtarief bedraagt €98,50 uur

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 aantal uren bij deze diverse producten.

Dienst in geval van advies	Urenindicatie
Persoonlijk financieel plan incl aanbevelingen	8-12 uur
Pensioenplanning	5-20 uur
Lijfrente expiratie begeleiding	2-6 uur
Lijfrente expiratie begeleiding incl inkomensplanning en fiscaal advies	5-12 uur
Integraal hypotheekadvies incl vermogensplanning, inkomensplanning en risicoanalyse	18-30 uur
Second opinion hypotheekadvies	2-6 uur
2 <sup>e</sup> hypotheek/onderhandse opname	8-18 uur
Overbruggingsfinanciering	8-18 uur
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	12-18 uur
Verhuizing hypotheek, debiteurswijziging	18-30 uur
Begeleiding aanvraag starterslening/koopsubsidie	2-4 uur
Analyse oversluiten/ niet oversluiten	4-8 uur
Begeleiding echtscheiding/deling hypotheek	6-26 uur
Adviesbegeleiding beleggingsrekening	2-6 uur
Schadeverzekeringanalyse	2-6 uur
Verzorgen consumptief krediet	4-8 uur
Levensverzekering Advies+ bemiddeling	5-10 uur
Woonlastenverzekering/ arbeidsongeschiktheidsverzekering	3-5 uur
Overlijdensrisicoverzekering	3-5 uur

Het spreekt voor zichzelf dat wij voorafgaand aan onze dienstverlening u schriftelijk een op uw situatie toegesneden offerte voor onze dienstverlening aanbieden.

U kunt ook voor kiezen onze dienstverlening te betalen met een vast vooraf afgesproken tarief. De hoogte van het uiteindelijk tarief is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit en het aantal uur dat wij nodig hebben.

Ook als via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd. Voor de hieronder omschreven handelingen geldt een minimaal bedrag welk wij hanteren voor ons advies en bemiddeling. Eventueel door ons te ontvangen afsluitprovisies brengen wij in mindering op dit bedrag. U heeft geen recht tot teruggave van het meerdere tenzij u anders bent overeengekomen met uw adviseur

Minimale bedragen in geval van advies in €	Minimale vergoeding in €
Hypotheek aankoop/oversluiten	2.250,-
2 <sup>de</sup> hypotheek/onderhandse opname	1.250,-
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	1.250,-
Verzorgen koopsubsidie/starterslening	500,-
Rentemiddeling	125,-

Wijziging hypotheekvorm	500,-
Advies en bemiddeling lijfrentekapitalen	750,-
Afsluiten woonlastenverzekering 1 inkomen	300,-
Afsluiten woonlastenverzekering 2 inkomens	500,-
Overlijdensrisicoverzekering	500,-
Rentemiddeling	125,-
Bankspaarproduct	750,-
Financieel plan	750,-
Overige wijzigingen en adviezen	Uurtarief** of vooraf afgesproken tarief

\*\* het uurtarief bedraagt €98,50. Indien u geen product afsluit, maar wel bent geadviseerd, zijn wij wettelijk verplicht om btw in rekening te brengen. Het uurtarief inclusief btw bedraagt dan €119,19.

### **Wettelijke verplichtingen**

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12004885, voor het uitoefenen van ons bedrijf. Wij zijn voorts ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime. Het WFT-register is te raadplegen op de website van de AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl))

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

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.

Ook u kunt het initiatief nemen om de relatie te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair of verzekeraar deze zorgplicht overneemt.

### **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 ertoe leiden dat u een klacht heeft.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan ons kantoor. In de meeste gevallen kunnen wij uw klacht snel verhelpen. U klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen 2 werkdagen zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen vervolgens alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

Daarna eventueel naar het klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)  
Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG  
Tel: 0900-3552248  
E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

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

### **Lidmaatschappen en registraties**

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

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening
- Kamer van Koophandel

#### Autoriteit financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Coöperatie Assurantiekantoor Haerkens is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12004885. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl). Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540.

#### Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs

Onze financieel adviseur, mevrouw C. Bakker, is als Erkend Hypotheekadviseur ingeschreven bij de Stichting Erkenningsregeling hypotheekadviseurs (SEH). 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](http://www.erkendhypotheekadviseur.nl) voor meer informatie.

#### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Kifid, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Kijk op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) voor meer informatie.

#### Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening (SKFD)

Op grond van een jaarlijks bedrijfsbezoek worden onze adviezen getoetst. Hierbij wordt gekeken of wij op een passende wijze aan de eisen welke voortvloeien uit de Wet op het financieel toezicht (Wft) voldoen. Wij zijn bij de SKFD geregistreerd onder relatienummer 8598.

#### Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel Brabant staat Coöperatie Assurantiekantoor Haerkens geregistreerd onder dossiernummer 16034117.

#### Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u 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.

Op <http://www.vangrunsvenhaerkens.nl> onder de tab downloads vindt u telkens de meest actuele versie van ons Dienstverleningsdocument.