

Dienstenwijzer 01-02-2023

Bloem Hypotheek Adviseurs

Maliebaan 88

3581 CX UTRECHT

Telefoon: 030-2300353

E-mail: hypotheken@bloem.nl

Internet: www.bloem.nl

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn de leidraad in ons advies. In dit dienstverleningsdocument geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons bedrijf. Hierna 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. Dat betekent dat u door dit document op generlei wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst met betrekking tot een financieel product te sluiten. Op het moment dat wij juridische bindende afspraken met u maken ontrent onze dienstverlening en/of onze beloning, leggen wij dit via een aparte overeenkomst met u schriftelijk vast

Wie zijn wij?

Wij zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen, pensioenen, hypotheken en andere financiële diensten. Hierbij adviseren wij u welke producten, naar ons oordeel, het beste aansluiten bij uw wensen en omstandigheden. Daarnaast begeleiden wij de contacten tussen u en de banken en verzekeraars waarbij wij de, hypotheken, verzekeringen en andere financiële producten voor u onderbrengen.

Onze bereikbaarheid

In geval van nood zijn wij buiten kantoortijden bereikbaar via telefoonnummer 06-20 44 95 69.

Natuurlijk kunt u ook ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 08:45 tot 17:15 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoortijden maken.

Als er niemand op ons kantoor aanwezig is, staat ons antwoordapparaat ingeschakeld, u kunt een bericht inspreken, wij nemen dan zo spoedig mogelijk contact met u op. U kunt ook een e-mail bericht zenden naar hypotheken@bloem.nl.

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Wij horen graag uw voorkeuren.

Onze dienstverlening

Wij adviseren en bemiddelen zowel in eenvoudige als meer ingewikkelde producten (complexe producten). Eenvoudige producten zijn bijvoorbeeld de inboedel- en opstalverzekering. U heeft een grote keuze uit complexe financiële producten, zoals hypotheclair krediet, levensverzekeringen en beleggingsverzekeringen of rekeningen. Elke vorm en elk product heeft bepaalde voor- en nadelen. Voor u is het van belang dat u die vorm en dat product kiest die nu maar ook in de toekomst past bij uw situatie. Het is van groot belang dat u beseft dat een aanzienlijk deel van uw besteedbaar inkomen zal worden besteed aan bijvoorbeeld een hypotheclair krediet. Daarnaast moet u beseffen dat het gaat om overeenkomsten, die soms voor tientallen jaren worden aangegaan.

Op de volgende gebieden willen wij u graag van dienst zijn:

- hypotheclair krediet
- levensverzekeringen
- schadeverzekeringen
- consumptief krediet
- betalen en sparen
- banksparen
- beleggingsrekening

Hypotheek krediet

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheek.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht heeft u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen.

Consumptief krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in kredieten.

Betalen en sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in betaal- en spaarproducten.

Banksparen

Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld voor het opbouwen van een oudedagsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

Beleggen

U heeft de mogelijkheid om vermogen op te bouwen via beleggingsfondsen. Wij staan u graag bij om te beoordelen of deze dienst geschikt is voor u en past bij uw doelstelling en risicobereidheid. Wanneer u besluit om in beleggingsfondsen te gaan participeren begeleiden wij u graag in het contact met de financiële instelling.

Onze werkwijze (complexe producten)

Inventarisatie

Indien u ons om advies vraagt over een complex product, gaan wij eerst samen met u uitgebreid uw persoonlijke situatie in kaart brengen en uw klantprofiel opstellen. Dit is een wettelijke verplichting en dit houdt in dat wij u vragen gaan stellen over uw (toekomstige) financiële positie. Daarnaast brengen wij uw kennis, ervaring en uw doelstellingen op financieel gebied in kaart en stellen uw risicobereidheid vast. Samen met u maken wij een overzicht van de financiële risico's waar u mee te maken heeft. Daarbij bespreken wij uw wensen ten aanzien van de hypotheek, levensverzekering, andere financiële producten. In dit gedeelte van het adviesgesprek gaan wij na waar uw prioriteiten liggen indien bepaalde keuzen rondom financiële producten moeten worden gemaakt.

Analyse

Nadat wij een goed beeld hebben gevormd van uw wensen en situatie, nu en in de toekomst, gaan wij deze gegevens analyseren. We bespreken uw financiële risico's en beoordelen of u deze financiële

risico's wel of niet wilt lopen. Aan de hand hiervan maken wij een selectie van bijvoorbeeld mogelijke vormen van hypothecaire leningen, levensverzekeringen en andere financiële producten die passen bij uw situatie. In deze fase lichten wij de verschillende mogelijkheden toe en geven aan wat naar ons oordeel de voor- en nadelen van de mogelijkheden zijn.

Advies

Op basis van de inventarisatie en analyse komen wij uiteindelijk tot een concreet passend advies over de (vorm van) financiële producten die u naar onze mening, in verband met de financiële risico's nodig heeft en die passen bij uw wensen en mogelijkheden. Tevens geven wij aan door welke financiële instelling (bank of verzekeraar) het product wordt aangeboden en tegen welke condities

Bemiddeling

Indien gewenst kunnen wij namens u, alle contacten met de financiële instellingen verzorgen en de overeenkomst tot stand brengen. Dit met het doel dat de door ons geadviseerde constructie op correcte wijze ook de bank of verzekeringsmaatschappij wordt uitgevoerd.

Nazorg

Tijdens de looptijd van de financiële overeenkomst(en) houden wij u op de hoogte van wezenlijke wijzigingen in de door u afgesloten producten. Indien u dat wenst kunnen wij, nadat de overeenkomst is afgesloten, u blijven ondersteunen. U kunt met al uw vragen over uw hypotheek en andere (gesloten) financiële producten bij ons terecht. Maar ook zullen wij periodiek controleren of de financiële producten blijven passen bij uw situatie. Deze situatie kan in de loop der tijden anders worden dan wij thans kunnen voorzien.

Execution only

Indien gewenst kunnen wij ook werken op basis van execution only. Dit betekent dat wij niet adviseren, maar uitsluitend informeren en uw opdracht uitvoeren. Wij bespreken dit vooraf met u en leggen dit schriftelijk vast

Onze kwaliteit

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons een vergunning gegeven op de volgende gebieden:

- **Hypothecair krediet**
- **Vermogen**
- **Betaalrekeningen**
- **Inkomensverzekering**
- **Zorgverzekeringen**
- **Schadeverzekeringen particulier**
- **Schadeverzekeringen zakelijk**
- **Spaarrekeningen**
- **Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen**

Wij zijn aangesloten bij:

Lidmaatschappen en registraties

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

AFM
Kifid
SEH
KvK

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM (www.afm.nl) houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12017940. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min.).

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best 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 Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.013345.

Stichting Erkend Hypotheekadviseurs (SEH)

Alle hypotheekadviseurs voldoen aan de eisen die de SEH aan ons stelt en voldoen jaarlijks aan de verplichte opleidingseisen van de SEH.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 30230647.

Wij hebben een **beroepsaansprakelijkheidsverzekering** bij de Bavam met polisnummer 14682. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid.

Onze relatie met aanbieders:

Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders (banken en verzekeraars) van financiële producten.

Wij behoren geheel tot de groep van ongebonden bemiddelaars. Dit betekent dat wij in vrijheid (m.a.w. zonder contractuele verplichting) de producten van een selectief aantal banken/verzekeraars kunnen adviseren. Wij geven op uw verzoek graag aan met welke banken en verzekeraars wij samenwerken.

Hoe worden wij beloond?

Onze dienstverlening is niet kosteloos. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denk aan salarissen, huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kan op verschillende wijzen worden voldaan. Op basis van provisie, declaratie of een combinatie van beide.

Levensverzekeringen, hypotheek, (fiscaal) bankspaarrekeningen, individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen

Vergoeding per uur of vast tarief

Per 1 januari 2013 is het provisieverbod in werking getreden. Dit verbod geldt voor hypothecaire kredieten, betalingsbeschermers, overlijdensrisicoverzekeringen, individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, uitvaartverzekeringen, complexe producten. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uur dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief of op basis van een vast tarief. 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.

Hypothecair krediet

In de inventarisatiefase werken wij op basis van 'no cure, no pay'. Ons eerste vrijblijvende gesprek kost u dus niets. Pas nadat wij van u de opdracht hebben gekregen uw financiële wensen uit te voeren (analyse), zullen wij kosten bij u in rekening brengen.

Vergoeding bemiddeling / advies

Dienstverleningsdocument

In het dienstverleningsdocument staan onze kosten per productgroep genoemd, t.w.:

- Hypotheekaanvraag
- Risico's afdekken
- Vermogen opbouwen

Het dienstverleningsdocument wordt vooraf aan u overhandigd en is ook te downloaden op onze website.

Vergoeding op basis van vast tarief, vrijgesteld van BTW

Hypotheek particulier	€ 2.800,-
Hypotheek zelfstandig ondernemer	€ 3.300,-
Bankspaarproduct	€ 495,-
Overlijdensrisicoverzekering	€ 495,-
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	€ 750,-
Verrichtingen	€ 185,- per uur

U betaalt ons kantoor een vergoeding voor het advies en de bemiddeling, via een nota voor bemiddelingskosten en/of een nota voor advies bij een hypothecair krediet. Wanneer er naar aanleiding van ons advies een bemiddeling van een product tot stand komt, is de nota vrijgesteld van B.T.W.. Wanneer het enkel een advies is op de bestaande situatie en er vind geen bemiddeling plaats, is de nota belast met B.T.W. Ons kantoor ontvangt van de bank of verzekeraar geen deel van de premie als provisie, met andere woorden: wij werken geheel provisie vrij.

Vergoeding op basis van declaratie én provisie

U kunt er ook voor kiezen om ons te betalen via een combinatie van provisie en declaratie, al dan niet met onderlinge verrekening.

Schadeverzekeringen, betaalrekeningen, elektronisch geld**Vergoeding via de premie**

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen, betaalrekeningen en elektronisch geld kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie die u betaalt. Bij betaalrekeningen en elektronisch geld is dat de vergoeding die u aan de bank betaalt.

Als u de premie heeft betaald, dan heeft u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons heeft gemaakt.

Naast de premie of de vergoeding die u aan de bank betaalt, kan het zijn dat u polis- en incassokosten verschuldigd bent. De poliskosten variëren van € 6 tot € 10 en de incassokosten van € 1 tot € 1,50. Daarnaast bedraagt de assurantiebelasting 21% over de premie en kosten.

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

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 een verhuizing, een andere baan, een wijziging in relationele sfeer, 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 zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting zenden. 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.

Persoonsgegevens

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. De verwerking van persoonsgegevens heeft ons kantoor aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).

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 de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

Daarna eventueel naar het Klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900-3552248 (10 ct/min.)

E-mail: info@kifid.nl

Internet: www.kifid.nl

Beëindiging relatie

U heeft het recht om op ieder elk moment de relatie met ons te beëindigen. U kunt uw verzekeraar verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze.

Ook wij kunnen 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.

Wij doen meer voor u

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Heeft u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.