

## DIENSTENWIJZER

### **INFORMATIE OVER ONZE DIENSTVERLENING**

Wij maken graag heldere afspraken met u over onze dienstverlening en de bijbehorende kosten. In deze dienstenwijzer leest u daar meer over. Wij gaan hierbij verder dan de informatie die we u op grond van de Wet op het financieel toezicht moeten verstrekken. Wij geven u graag aanvullende informatie over onze dienstverlening zodat u een goed totaalbeeld krijgt. Heeft u hier vragen over, stel ze ons dan gerust!

### **WIE ZIJN WIJ?**

Onze gegevens luiden: Kooyman Eigen Huis Assurantiën B.V., handelend onder de naam Kooyman Hypotheeken & Verzekeringen. Wij maken deel uit van Kooyman Eigen Huis B.V.

Post- en bezoekadres : Brederodehuis 1, 3353 HD te Papendrecht  
Telefoon : 078-6156722  
Email : [info@kooymanhypotheeken.nl](mailto:info@kooymanhypotheeken.nl)  
Internetadres : [www.kooymanhypotheeken.nl](http://www.kooymanhypotheeken.nl)

Ons kantoor is van maandag tot vrijdag open van 8.30 uur tot 17.30 uur.

Op zaterdag zijn wij geopend van 9.00 uur tot 16.00 uur. 's Avonds zijn wij open op afspraak.

### **REGISTRATIE AFM**

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder vergunningsnummer: 12002807.



### **Op grond van deze vergunning mogen wij de volgende activiteiten verrichten:**

- Adviseren en bemiddelen in particuliere schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in inkomensverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in vermogensopbouwende producten
- Adviseren en bemiddelen in hypothecair krediet
- Adviseren en bemiddelen in consumptief krediet
- Adviseren en bemiddelen in spaarrekeningen
- Adviseren en bemiddelen in betaalrekeningen
- Adviseren in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

### **AARD VAN 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 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. Uitleggen van onze werkwijze en de wijze waarop u ons beloont
3. Analyseren van de risico's, uw mogelijkheden en de beschikbare financiële producten
4. U adviseren over de passende mogelijkheden, de consequenties inzichtelijk maken
5. Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies.
6. De overeenkomst tot stand brengen (bemiddelen)
7. Controleren of de afgesloten financiële producten juist worden afgegeven door de aanbieder (bank/verzekeraar)
8. Als wij dat met elkaar afspreken, dan kunnen wij u ook gedurende de looptijd van het financiële product van dienst zijn.

### **JURIDISCHE POSITIE**

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten of verzekeringen van bepaalde banken of verzekeringsmaatschappijen.

Op onze dienstverlening is Nederlands recht van toepassing.

### **GEEN ZEGGENSCHAP**

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten, aandelen of anderszins zeggenschap in ons bedrijf.

### **SELECTIE VAN AANBIEDERS**

Periodiek of per zaak, afhankelijk van het product, maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hierbij werken wij samen met serviceproviders (een soort inkooporganisatie) en/of een aantal voorkeurs-maatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

### **ONZE BELONING**

Voor levensverzekeringen, hypotheeken, uitvaartverzekeringen, betalingsbeschermers, individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en pensioenverzekeringen mogen wij geen provisie ontvangen van banken of verzekeraars. Wij brengen de kosten van onze werkzaamheden voor het advies en de bemiddeling van deze producten daarom rechtstreeks bij u in rekening. De kosten kunnen gebaseerd zijn op een met u overeengekomen uurtarief of een vast bedrag. Dit wordt van tevoren met u afgesproken. Voor algemene informatie over deze kosten verwijzen wij u naar de bijlage. Wij hanteren een standaard uurtarief van € 125,= (excl.BTW).

Voor het beheer van bovengenoemde producten maken wij, als u daarin bent geïnteresseerd, aparte afspraken met u over werkzaamheden en kosten.

Voor schadeverzekeringen en kredieten worden de kosten van onze werkzaamheden in principe wel gefinancierd door de bank of verzekeraar waarmee wij u in contact brengen. Dit heet provisie. Op uw verzoek wordt de hoogte van die provisie aan u kenbaar gemaakt.

Schadeverzekeringen kunnen wij ook op basis van een abonnementsvorm aan u verstrekken. Wij onze ontvangen dan geen provisie van banken of verzekeraars. U betaald ons dan een maandelijks bedrag voor onze dienstverlening en service.

Bij het sluiten van een nieuwe schadeverzekering ontvangt u de bijbehorende verzekeringskaarten digitaal. Door ondertekening van dit document verklaart u hiermee akkoord te gaan.

### **VAKBEKWAAMHEID**

De kwaliteit van onze dienstverlening is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. Daarom wordt hier continue in geïnvesteerd. Naast hun jarenlange ervaring hebben onze medewerkers veel theoretische kennis opgedaan. Zo zijn de medewerkers van ons kantoor in het bezit van de relevante diploma's op het gebied van hypotheeken, verzekeringen, vermogen en consumptieve kredieten. Deze kennis wordt, zeker in deze veranderende tijd, door zowel in- als externe opleidingen up-to-date gehouden.

### **BELONINGSBELEID VAN ONZE MEDEWERKERS**

Onze medewerkers worden betaald 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 de klant en onze onderneming op de lange termijn. De beoordeling op deze gedragseisen bepaalt zowel de hoogte van het vast als het variabele inkomen van onze medewerkers.

### **KLACHTENREGELING**

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij doen dan ons uiterste best om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257 - 2509 AG Den Haag

Telefoon: 070 – 333 8 999, website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Ons kantoor is bij het Kifid aangesloten onder nummer 300.000610.

## **PRIVACY VERKLARING**

### **UW PERSOONSgegevens**

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

### **WIJ GAAN ZORGVULDIG MET UW GEGEVENS OM**

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben onze medewerkers een geheimhoudings-verklaring ondertekend.

### **HOE GEBRUIKEN WIJ DE VAN U ONTVANGEN GEGEVENS?**

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op bijvoorbeeld het verkrijgen van een financiering, het verzekeren van bepaalde risico's of de opbouw van uw pensioen

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een hypotheek, verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

### **HOE LANG BEWAREN WIJ UW GEGEVENS?**

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk zeven jaar nadat de financiële producten, verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn gesloten, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen, tenzij deze gegevens bewaard moeten blijven voor mogelijke risicoaansprakelijkheid die wij kunnen lopen over een geleverd product of dienst.

### **WAT ZIJN UW RECHTEN?**

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.

- a) Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- b) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- c) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- d) Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- e) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

### **WAT IS DE SITUATIE WANNEER U ONS BEPAALDE INFORMATIE NIET GEEFT, OF ONS BEPERKT IN HET GEBRUIK DAARVAN?**

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere “stukjes” van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

#### **KLACHTEN OVER DE WIJZE WAAROP WIJ MET UW PERSOONSGEGEVENS OMGAAN**

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens:

[www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

#### **COMPLETE DIENSTVERLENING**

We hopen dat u een beeld heeft gekregen van wat wij ongeveer voor u kunnen betekenen. In de praktijk doen wij meer dan u in deze 'Dienstenwijzer' heeft kunnen lezen. Wilt u weten wat wij nog meer voor u kunnen doen of hoe wij werken? We vertellen het u graag in een persoonlijk gesprek.

Bijlage 1:

## Tarievenlijst

Vooraf weten waar u aan toe bent. Wij geven u graag een duidelijk inzicht in onze tarieven.

### Hypotheeken

Intakegesprek	gratis
Advies en afsluiten hypotheek (starters) <sup>1</sup>	€ 3.075,=
Advies en afsluiten hypotheek (doorstromers) <sup>1</sup>	€ 3.175,=
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	€ 3.075,=
Verhoging van bestaande hypotheek	€ 2.875,=
Omzetting van bestaande hypotheekconstructie bestaande klant	€ 450,=
Omzetting van bestaande hypotheekconstructie nieuwe klant	€ 750,=
Tussentijdse renteaanpassing / rentemiddeling bestaande klant	€ 250,=
Tussentijdse renteaanpassing / rentemiddeling nieuwe klant	€ 500,=
Aankoopbegeleiding	€ 500,=

### Aanvullende voorzieningen bij de hypotheek

Overlijdensrisicoverzekering (per polis)	€ 300,=
Woonlastenverzekering bij arbeidsongeschiktheid / werkloosheid	€ 350,=

### Overige verzekeringen / voorzieningen (zonder hypotheek)

Advies en bemiddeling arbeidsongeschiktheidsverzekering	€ 750,=
Advies en bemiddeling uitvaartverzekering (per polis)	€ 75,=
Lijfrente / Pensioenadvies particulier advies en/of bemiddeling	uurtarief <sup>2</sup>

<sup>1</sup>) Dit tarief is opgebouwd uit advies- en bemiddelingskosten. De advieskosten bedragen € 1.850,=. Als het advies zonder afsluiten betreft, worden de tarieven verhoogd met 21% BTW.

<sup>2</sup>) Adviseren wij u op uurtarief dan wordt het tarief verhoogd met 21% BTW.

In sommige situaties berekenen een aantal geldverstrekkers administratiekosten op het moment dat een wijziging plaatsvindt op de lopende hypotheek. Deze kosten zijn niet genoemd in bovenstaand overzicht.

Enkele geldverstrekkers bieden hun hypotheeken via een externe inkooporganisatie aan. Als de hypotheek bij de betreffende partij wordt aangevraagd wordt het tarief verhoogd met € 395,00.