

## **Dienstenwijzer Confiance Hypotheken & Verzekeringen**

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Onderstaand willen wij u graag laten zien hoe onze werkwijze is. U staat in ieder geval als klant centraal; úw persoonlijke situatie en wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in onze manier van werken. Graag informeren wij u over onze algemene gegevens, openingstijden, onze dienstverlening en waar u terecht kunt indien u klachten mocht hebben.

### **Wie zijn wij?**

Confiance Hypotheken & Verzekeringen  
Eindstraat 8  
5801 CR Venray

### ***Bereikbaarheid***

U kunt ons op diverse manieren bereiken:

Telefoon      0478-513797  
E-mail        [info@confiance-advies.nl](mailto:info@confiance-advies.nl)  
Internet      [www.confiance-advies.nl](http://www.confiance-advies.nl)

In geval van nood zijn wij buiten kantoortijden bereikbaar op telefoonnummer 06-11836322.

U kunt ons natuurlijk ook op kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 8.30 tot 17.00 uur.

Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten de kantooruren maken.

Wij hebben een internetsite; hierop treft u informatie aan.

Ga naar: [www.confiance-advies.nl](http://www.confiance-advies.nl)

### ***Lidmaatschap en registraties***

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

- \*AFM
- \*KiFiD
- \*SEH
- \*KvK

### ***Autoriteit Financiële Markten (AFM)***

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van Financieel Adviseurs.

Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder vergunningnummer 12045854.  
Het Register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl)

### *Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)*

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht over onze diensten c.q. adviezen hebben en wij komen er samen niet uit; dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Ons aansluitnummer 300.017089

### *Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)*

Onze hypotheekadviseurs voldoen aan vakbekwaamheids- en ervaringseisen. Zij zijn dan ook opgenomen in het SEH-register.

### *Kamer van Koophandel*

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 71232133.

## **Onze dienstverlening**

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders.

Wij kunnen u op de volgende gebieden van dienst zijn:

### ***Hypothecair Krediet***

Indien u een woning koopt zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek nodig hebben. Dat is een belangrijk advies moment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een langere periode, soms wel 30 jaar. 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.

Ook is het belangrijk voor u de situatie goed in kaart te brengen de inkomenssituatie bij overlijden en op pensioendatum. En wat als u arbeidsongeschikt of werkeloos wordt?

Wij mogen u op het gebied van Hypotheken adviseren en onderhandelingen namens u voeren met financiële instellingen om te komen tot een voor u passende offerte.

### ***Levensverzekeringen/Pensioen***

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om uw uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te regelen.

Ook kunt u bij ons terecht voor een levensverzekering om uw hypotheek te zijner tijd mee in te lossen of een risicoverzekering.

Wij hebben de bevoegdheid en de expertise om te adviseren op het gebied van levensverzekeringen/pensioenen. Ook mogen wij het contact tussen u en de verzekeraar verzorgen.

### ***Consumptief Krediet***

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan; bijvoorbeeld uw auto gaat kapot en u moet een nieuwe auto aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan door ons worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Ons kantoor mag u daarover adviseren en voor u de contacten onderhouden met de kredietverstrekkers.

### ***Schadeverzekeringen***

Vrijwel iedereen heeft één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om een aansprakelijkheidsverzekering Particulieren, Opstalverzekering of uw autoverzekering. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om u te adviseren op het gebied van schadeverzekeringen en voor u de contacten te onderhouden met de verzekeraars.

### ***Betalen en Sparen***

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Bijvoorbeeld door geld te storten op een spaarrekening of via een beleggingsrekening. Ook op dit terrein mogen wij u van advies voorzien. Wij kunnen u adviseren over de diverse mogelijkheden en bemiddelen tussen u en de financiële instelling.

## **Hoe komen wij tot een advies?**

### ***Adviesvrij***

Ons kantoor heeft geen enkele financiële verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onderbrengen. Wij zijn dus niet gebonden aan één of meerdere verzekeraars c.q. banken.

Wij kunnen u volledig onafhankelijk adviseren.

### ***Ondernemersvrijheid***

Geen enkele financiële instelling zoals een bank en/of verzekeraar heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

Hierdoor zijn wij dus volledig vrij in het adviseren en staat uw belang bovenaan.

### ***Keuze van aanbieders***

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Wij werken met speciale vergelijkingsprogramma's die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van nagenoeg de gehele markt.

Uit al deze aanbieders zullen wij u een passend aanbod doen dat past bij uw persoonlijke wensen.

Deze vergelijking maken wij op basis van een aantal factoren; wij kijken niet alleen naar de premie, maar zeer zeker ook naar de voorwaarden en de kosten.

Hierdoor kunnen wij als een ongebonden, objectieve bemiddelaar voor u optreden.

## **Hoe zit het met onze kosten?**

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u hierbij aan huisvesting, salarissen, opleiding en vergunningen. Deze kosten kunnen op verschillende wijze worden vergoed.

### ***Vergoeding schadeverzekeringen***

Bij schadeverzekeringen zijn onze kosten onderdeel van de premie. Dit betekent dat een deel van de premie die u betaald aan de verzekeraar voor ons is. Deze marge zorgt ervoor dat u geen extra kosten krijgt bij bijvoorbeeld een mutatie of als u een schade meldt.

### ***Vergoeding overlijdensrisicoverzekeringen***

Bij overlijdensrisicoverzekeringen zit er geen opslag op de premie voor onze kosten. Deze worden dus netto aangeboden. Wij brengen onze kosten bij dit product dus rechtstreeks bij u in rekening op het moment van afsluiten. Het betreffende tarief wordt voor het adviseren en afsluiten van een overlijdensrisico met u besproken.

### ***Vergoeding hypotheek en andere complexe producten***

Ook bij hypotheek en andere complexe producten krijgen wij niet betaald door de geldverstrekker cq de maatschappij waar het product afgesloten wordt. Voor deze producten bieden wij u een vast tarief aan of werken wij met een vast uurtarief. Deze kosten zullen wij voor aanvang van onze werkzaamheden kenbaar maken.

## **Wij vragen ook iets 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 van u, afhankelijk van de actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert.

Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie of gezinssituatie.

De informatie die wij van u ontvangen is medebepalend voor de adviezen die wij u geven.

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, huwelijk, geboorte van een kind, andere baan of werkloos of arbeidsongeschikt worden.

### ***Totaalbeeld***

Uw financiële portefeuille kunt u het beste vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet als 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 een totaalbeeld te hebben.

Zo kan worden voorkomen dat u niet over- of onderverzekerd bent of er op een ander front hiaten zijn.

Wij verzoeken u derhalve mee te werken om ons inzage te geven in uw totale verzekeringspakket.

### ***Informatie doornemen***

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die 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 zonodig te raadplegen. In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren op onjuistheden.

Vanzelfspreken controleren wij ook.

### ***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*

Wanneer wij er samen niet uit kunnen komen; dan kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Dit is een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

U kunt zich wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257

2509 AG DEN HAAG

Telefoon 0900-3552248

Email [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)

Aan de behandeling van uw klacht zijn geen kosten verbonden.

### ***Wat doen wij nog meer voor u?***

Wij behartigen uw belangen op een breed terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening is breder dan dat wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven.

Hebt u nog vragen, aarzelt u dan niet om contact met ons op te nemen.

Wij geven u graag nadere toelichting en/of een antwoord op uw vragen.