

Dienstverleningsdocument en
Dienstenwijzer Hoekstra Assurantie &
Makelaardij BV

Met dit dienstverleningsdocument maken wij u wegwijs bij Hoekstra Assurantie & Makelaardij BV. Naast algemene informatie over ons kantoor vindt u hier informatie over onze dienstverlening, beloning, hoogte van de beloning en andere aspecten.

Wie zijn wij?

Hoekstra Assurantie & Makelaardij BV adviseert en bemiddelt op het gebied van verzekeringen, hypotheek, pensioenen en andere diensten. Zowel aan particulieren en ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterke 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.

Contactgegevens en openingstijden

Bezoekadres **Hoekstra Assurantie**: Wijk 4-22, 8321 GD Urk
Postadres: Postbus 11, 8320 AA Urk
Telefoon: 0527- 681396
Fax: 0527- 681680

Bezoekadres **Hoekstra Makelaardij**: Holkenkamp 100, 8321 AZ Urk
Postadres: Postbus 11, 8320 AA Urk
Telefoon: 0527-687578
Fax: 0527- 683374

Internet: www.hoekstra-urk.nl
E-mail : info@hoekstra-urk.nl

Openingstijden *Hoekstra Assurantie*:

Maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 13.00 uur en 14.00 tot 17.30 uur. Zaterdag van 09.00 tot 12.00 uur en buiten kantooruren op afspraak.

Openingstijden *Hoekstra Makelaardij*:

Maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 13.00 uur en 14.00 tot 17.30 uur. Buiten kantooruren op afspraak.

Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Hypotheken

Advies en bemiddeling inzake financiering van uw eigen/aankomende woning.

Pensioenen en inkomen

Dienstverlening omtrent oudedagsvoorziening, arbeidsongeschiktheid, werkloosheid en overlijden.

Levensverzekeringen

Advies en bemiddeling op het gebied van beleggingsverzekeringen/aflossingskapitaal.

Schadeverzekeringen

Verzekeringspakket zoals opstal, inboedel, aansprakelijkheid, auto en rechtsbijstand.

Zorgverzekeringen

Advies en bemiddeling bij het afsluiten van een zorgverzekering.

Dienstverlening

In dit document informeren wij u over de wijze waarop wij in het algemeen onze werkzaamheden uitvoeren. Uiteraard kan deze werkwijze worden aangepast indien u specifieke wensen heeft. Onze dienstverlening bestaat uit 5 stappen.

Stap 1, inventariseren

Wij beginnen eerst uitgebreid uw persoonlijke situatie in kaart te brengen. Hierbij inventariseren wij uw wensen, prioriteiten en uw financiële situatie.

Stap 2, analyseren

Financiële analyse verwerkt in een rapport waar alle zekerheden en risico's in verwerkt zijn m.b.t. arbeidsongeschiktheid, werkloosheid, overlijden en pensioen.

Stap 3, advies

Op basis van de inventarisatie en het analyserapport weet u precies waar u aan toe bent en kunt u verantwoord en objectief een keuze maken uit de op uw situatie van toepassing zijnde producten.

Stap 4, bemiddeling

Wij verzorgen de contacten tussen u als klant en de financiële instelling waarbij u overweegt een product te kopen. Tevens regelen wij taxatie, bankgaranties, notaris en makelaar indien gewenst.

Stap 5, nazorg

Wij begeleiden u na aanschaf van het gewenste financiële product. U kunt met al uw vragen omtrent het betreffende product bij ons terecht. Maar ook zullen wij periodiek controleren of het betreffende product blijft passen bij uw situatie. Deze situatie kan immers in de loop der tijden anders worden dan wij thans kunnen voorzien.

Waarom Hoekstra Assurantie & Makelaardij BV?

- Persoonlijke benadering
- Korte lijnen qua aanspreekpunten
- Vakbekwaam en betrouwbaar
- Financieel rapport opgesteld met alle risico's en zekerheden

Hoe komen wij tot een advies?

Adviesvrij en ondernemersvrijheid

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meerdere financiële instellingen onder te brengen. Tevens heeft geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij, eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

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 wij zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep gedaan wordt op een uitkering. Op uw verzoek geven wij u een overzicht van de maatschappijen waar wij zaken mee doen. Wanneer wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van 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 de financiële producten gaan zoeken. In dit geval melden wij u dit vooraf.

Kosten van advies en bemiddeling

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Afhankelijk van de diensten en/of producten die u afneemt kennen wij twee beloningsmodellen: provisie en vaste tarieven.

Provisie

Voor de volgende adviesgebieden werken wij op provisie basis:

- Schadeverzekeringen
- Overlijdensrisicoverzekeringen
- Levensverzekeringen

Van de aanbieders waar wij uw financiële producten, verzekeringen en consumptieve kredieten onderbrengen, ontvangen wij provisie. De provisie is onderdeel van de prijs(verzekeringspremie) van het betreffende financiële product.

Vaste tarieven

Voor de volgende adviesgebieden werken wij op vaste tarieven:

- Hypotheken
- Pensioen en inkomen

De hoogte van het tarief is afhankelijk van de exacte inhoud van het dienstenpakket dat u van ons afneemt. De hoogte van het tarief is dus niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit.

In het geval dat u via onze bemiddeling één of meerdere financiële producten afsluit, ontvangen wij daarvoor in principe geen provisie van de bank of verzekeraar.

Wij vragen ook iets 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 of 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 beste 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 heeft 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 voorkomen worden dat wij u niet attent maken op een bepaald risico omdat wij dachten dat u dit elders al geregeld had.

Wijziging 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, andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Onze beloning

Bij ons kunt u in principe kiezen uit verschillende vormen van directe beloning of beloning door provisie. Hieronder leggen wij uit wat die vormen inhouden.

- Directe beloning uit uurtarief**
U betaalt ons voor advies een uurtarief van € 125 excl. BTW voor de financieel adviseur en € 75 excl. BTW voor de binnendienstmedewerker. Aan de hand van welke dienst u af wilt nemen kunnen wij een indicatie geven van het aantal uur voor een advies. Het kunnen er zowel meer als minder zijn. Als er sprake is van bemiddeling dan zijn de bovenstaande bedragen vrijgesteld van de BTW.
- Directe beloning vast bedrag ineens**
Als u liever vooraf precies wilt weten wat u moet betalen dan kunt u voor deze variant kiezen. Voor een hypotheek advies rekenen wij eenmalig € 2.500.* Voor andere adviezen, bemiddelen en aanpassingen zullen wij het bedrag vooraf bepalen aan de hand van de te leveren dienst. Deze bedragen zijn dus vast ongeacht de tijd die wij daaraan besteden.
- Beloning door provisie**
Bij provisie ontvangen wij een beloning van de aanbieder, alleen als u daadwerkelijk een product aanschaft bij de aanbieder van het product. Als u geen product aanschaft, hoeft u dus niks te betalen. De provisies verschillen zowel per aanbieder als ook per product. Om u een algemene indruk te geven, hebben wij hieronder, uitgesplitst per product, een overzicht van de laagste en de hoogste provisie die wij ontvangen van de verschillende aanbieders.

* Afwijkende afspraak: Eenmalig vast bedrag van €

Periodiek vast bedrag van € per

Provisie hypotheken

Hypotheekvorm	Tijdbesteding	Min. inkomsten	Max. inkomsten
Aflossingsvrij hypotheek	15 tot 20 uur	€ 1.500	€ 2.000
Spaarhypotheek	25 tot 30 uur	€ 2.500	€ 3.500
Beleggingshypotheek	25 tot 30 uur	€ 2.500	€ 3.500
Fisc. gefaciliteerd spaarproduct	30 tot 35 uur	€ 3.000	€ 4.000

Provisie levensverzekeringen

Bij levensverzekeringen is meestal een verdientermijn van 5 tot 10 jaar van toepassing. Dit betekent dat pas na deze periode de gehele afsluitprovisie is verdiend en dat bij voortijdige opzegging er evenredig zal moeten worden terugbetaald aan de verzekeraar.

Indicatie van de diverse provisies:

- Levensverzekering 2,5% tot 5% premie x duur
- Lijfrenteverzekering 1,5%
- Inkomensverzekering 5% tot 35%
- Overlijdensrisicoverzekering 10% tot 175% over de jaarpremie

Kosten voor bijzondere werkzaamheden

Naast bovengenoemde provisie of declaratienota brengen wij geen kosten bij u in rekening, met uitzondering van de volgende gevallen. Daarin is feitelijk sprake van een volledig nieuw advies, dat 5 tot 10 uur werk met zich meebrengt:

- Opnemen van extra geld binnen de bestaande hypotheekinschrijving of via tweede hypotheek: € 500
- Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid. Indien u en uw partner besluiten uit elkaar te gaan en u de bestaande hypotheek op één van beider namen wenst voort te zetten: € 500
- Omzetting bestaande hypotheek. Indien u de bestaande hypotheek geheel of gedeeltelijk wenst om te zetten naar een andere aflossingsvorm, verzekering of aflossingsproduct gedurende de looptijd wenst toe te voegen of te beëindigen, of indien u tussentijds de rentevaste periode of rentevariant wenst te veranderen: € 500.

Een oriënterend gesprek is vanzelfsprekend gratis.

Deze kosten zijn verschuldigd wanneer u ons opdracht geeft om een aanvraag aan de geldverstrekker voor te leggen of een offerte aan te vragen, dus ook indien de aangevraagde opname of wijziging om wat voor reden dan ook geen doorgang vindt.

Lidmaatschappen en registraties

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

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

Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van de financiële dienstverleners. Hoekstra Assurantie & Makelaardij BV is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12010872.

Contactgegevens

Autoriteit Financiële Markten

Postbus 11723

1001 GS, AMSTERDAM

Telefoon: 0900-5400540

Internet: www.afm.nl

Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs

Hier staan de erkende hypotheek adviseurs ingeschreven. Een hypotheekadviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis en ervaring zijn aangetoond. Ons kantoor is aangesloten onder nummer 4011.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Wij zijn geregistreerd bij de Kifid onder nummer 300.007199.

Contactgegevens

Kifid

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

E-mail: info@kifid.nl

Internet: www.kifid.nl

Telefoon: 0900-3552248

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staat Hoekstra Assurantie & Makelaardij BV geregistreerd onder nummer 39045175.

Opdrachtbevestiging

Bij deze komen ondergetekende overeen dat Hoekstra Assurantie & Makelaardij BV voor de te verrichten werkzaamheden beloofd zal worden op basis van de hiervoor beschreven beloningsregeling, te weten:

- Beloning op basis van uurbasis***
- Beloning op basis van vaste prijs: €***
- Beloning op basis van provisie***

U bevestigt door ondertekening het dienstwijzer/dienstverleningsdocument te hebben ontvangen.

Plaats: _____

Datum: _____

Naam: _____

Naam: _____

Handtekening: _____

Handtekening: _____