

DIENSTENWIJZER / DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

Deze “Dienstenwijzer” wordt u aangeboden door Buro-Kees, Pastoor Verbakelstraat 3, 6023 CL, Budel-Schoot.

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

Wie zijn wij?

Buro-Kees biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van hypotheek, verzekeringen, beleggen, financiële planning. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

Ons bedrijf is aangesloten bij: Adviescentrum Evercare Eindhoven B.V.

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten.

Ons kantoor werkt niet met vooraf geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen. Wij baseren onze advisering aan u op een objectieve analyse van een grote keus aan producten en aanbieders in de markt. Daardoor zijn wij in staat u het product te adviseren dat het best past bij uw wensen en mogelijkheden.

Onze diensten

Binnen ons kantoor bieden wij de volgende advies- en bemiddelingsdiensten: *bemiddeling uitsluitend in combinatie met advisering en advisering op basis van objectieve analyse.*

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van hypotheek, levensverzekering, schadeverzekering, beleggen, financiële planning. Wij kunnen u adviseren over beleggingsfondsen (mixfondsen, obligatiefondsen, aandelenfondsen) en orders van u over deze beleggingsfondsen doorgeven aan de aanbieder. Orders dienen door u ondertekend te worden voordat die worden doorgegeven aan de aanbieder.

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. Informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten;
3. Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders;
4. De consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken;
5. Toelichten en motiveren van het verstrekte advies;
6. Schriftelijk vastleggen van het advies.



Aansluitend daarop helpen wij u met het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien nodig en wenselijk, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

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 gemiddelde aantal uren bij deze diverse producten.

Producten:	Gemiddeld aantal uur
- hypotheek	20 uur
- oversluiten hypotheek	20 uur
- levensverzekering adviestraject	4 uur
- lijfrente-verzekering adviestraject	4 uur
- fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	5 uur
- woonlastenverzekering	4 uur
- uitvaartverzekering**	4 uur
- arbeidsongeschiktheidsverzekering	4 uur

** Bij het advies voor een uitvaartverzekering wordt uitgegaan van een beperkte analyse c.q. vergelijking.

Indien u om advies vraagt over beleggingsfondsen of als wij orders over beleggingsfondsen voor u gaan doorgeven aan de aanbieder, zullen wij met u vooraf een cliëntovereenkomst aangaan, waarin duidelijk wordt aangegeven welke diensten wij voor u verrichten.

Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.), om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

Hoe kunt u ons bereiken?

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties, maar kunnen niet voorkomen dat wij de telefoon niet direct kunnen beantwoorden. Tijdens onze gesprekken met relaties willen we graag alle aandacht aan dit gesprek kunnen geven. Wij zijn op werkdagen telefonisch bereikbaar tussen 9.30 en 18.00 uur, op vrijdag tot 14.30 uur. Buiten deze tijden kunt u een boodschap inspreken, of WhatsApp bericht sturen. U wordt dan zo snel mogelijk, of in elk geval op de eerstvolgende werkdag, teruggebeld.

Bezoekadres	: Pastoor Verbakelstraat 3. 6023 CL Budel-Schoot
Telefoon	: 06-29078026
Email	: info@buro-kees.nl of via administratie@buro-kees.nl
Website	: www.burokeesentheunissen.nl
KvK	: 54344417

Betalingen

Hypotheeken 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 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) voldoet u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Per polis zullen wij daarover met u afspraken maken. 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?

Wij worden afhankelijk van het product op onderstaande wijzen beloond: Beloning voor onze dienstverlening uit provisie. Beloning voor onze diensten door het betalen van uurtarief. Beloning voor onze diensten op basis van een vaste prijs. Beloning voor onze diensten op basis van een serviceabonnement.

In de twee onderstaande modellen zetten wij uiteen wat de verschillen voor u zijn:

Beloning uit provisie

Enkel voor schadeverzekeringen.

Gemiddelde kosten voor de dienstverlening met betrekking tot een hypotheek

Hypotheek (of oversluiten hypotheek)	vanaf: € 2.650,- (*excl. Dossierkosten)
Hypotheek bij ondernemers*	vanaf: € 3.500,- (*excl. Dossierkosten)

(*Dossierkosten in 2023 vanaf € 250,- vrij van BTW)

Afhankelijk van de complexiteit van de bemiddeling kunnen de extra werkzaamheden op basis van uurtarief in rekening gebracht. Bijvoorbeeld bij een ondernemers, flexwerkers, starterslening, duurzaamheidslening of het veelvuldig aanpassen van de berekeningen of offertes.

De kosten genoemde kosten zijn als volgt samengesteld:

	Gemiddelde kosten Aankoop woning	tbv Ondernemer Aankoop woning	tbv zakelijke financiering (pand)
Advieskosten	€ 1325	€ 1750	€ 1900
Kosten gericht op afsluiten product*	€ 1325	€ 1750	€ 1750
<u>Kosten combinatie (excl. dossierkosten)</u>	€ 2650	€ 3500	€ 3650

(*Dossierkosten in 2023 vanaf € 250,- vrij van BTW)

Tijdens het intakegesprek worden afspraken gemaakt over onze werkzaamheden en op welk moment (een deel van) van de advieskosten in rekening worden gebracht. De kosten die gericht zijn op het afsluiten van de hypotheek, ook wel bemiddeling genoemd, dienen uiterlijk bij het passeren van de hypotheekakte, of het beschikbaar krijgen van de financiering, te worden betaald.

Algemeen advies

Voor algemene adviezen die niet direct gericht op een aankoop van een woning hebben wij een aangepast tarief. Dit advies bedraagt € 500,- (exclusief BTW). Ons reguliere uurtarief bedraagt € 125,- (excl. BTW)

De werkzaamheden houden het volgende in:

- Een intakegesprek van een uur.
- Maximaal 2 gesprekken (van max 1,5 uur per gesprek) waarvan 1 gesprek op locatie en een telefonische terugkoppeling
- Maximaal 1 berekening of voorstel

Mocht hieruit een adviestraject voor de aankoop van een woning voortvloeien, zullen we deze kosten in mindering brengen op de combinatiekosten.



Andere producten*

➤ Heropname binnen inschrijving van een door ons gesloten hypotheek	€ 1325,- (**excl. Dossierkosten)
➤ Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid hypotheek	€ 1325,- (**excl. dossierkosten)
➤ Aanpassen van de leenvorm hypotheek	€ 275,- vrijgesteld van BTW
➤ Schenkingsovereenkomst/leningsovereenkomst	€ 95,-
➤ Overlijdensrisicoverzekering advies en afsluiten	€ 350,-
➤ Lijfrenteverzekering (uitstellen)	€ 350,-
➤ Fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	€ 500,-
➤ Woonlastenverzekering	€ 250,-
➤ Uitvaartverzekering	€ 250,-
➤ Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen	€ 350,- en jaarlijks € 125,-

Het gehanteerde uurtarief voor overige adviezen of begeleiding, is € 125,00 excl. BTW (€ 151,25 incl. btw)

**Bemiddeling is vrijgesteld van BTW*

***De dossierkosten worden vooraf kenbaar gemaakt.*

Annuleren

Wilt u de opdracht na het starten van onze werkzaamheden alsnog annuleren, dan brengen wij alleen de uren die we aan uw dossier besteed hebben in rekening, met een minimum van € 900,00 en met een maximum van € 1.450,-. (Excl. BTW) Dit laatste hangt af van het moment van annuleren. Als er sprake is van overmacht brengen wij € 250,- (Excl. BTW) kosten in rekening. De eventueel reeds gemaakte kosten voor bijvoorbeeld een taxatierapport, dossierkosten of een bouwkundig onderzoek zijn tevens voor uw rekening.

Wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 2049038 (Evercare BV), voor het uitoefenen van ons bedrijf.

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.

Klachtenregeling

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure (u kunt deze vinden op onze website: www.burokeesentheunissen.nl) kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website www.kifid.nl.

Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid, Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG, Telnr :0900-3552248

Wij streven er voortdurend naar onze klanten op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop. Wij vertrouwen erop u met deze dienstenwijzer een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. We hopen samen met u de (klant)relatie aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal verlopen.