



V&B Financiële Diensten B.V.

t. 050 205 31 23
m. 06 54 25 12 26
e. info@venbfd.nl
w. www.venbfd.nl

Geachte heer, mevrouw,

Zoals u van ons kunt verwachten vinden wij goede voorlichting op het gebied van hypotheek en verzekeringen zeer belangrijk.

Consumenten moeten inzicht krijgen in de dienstverlening, voordat de overeenkomst daadwerkelijk tot stand komt. In deze Dienstenwijzer vertellen wij u hier graag meer over.

In deze Dienstenwijzer geven wij een antwoord op de volgende vragen:

- Wie zijn wij?
- Welke dienstverlening bieden wij?
- Wat verwachten wij van u?
- Onze dienstverlening aan u en onze kosten
- Wat te doen als u niet tevreden bent over onze diensten?

Mocht u na het lezen van dit document nog vragen hebben, dan kunt u contact opnemen door te bellen naar: 050 205 31 23 of mailen naar info@venbfd.nl

Met vriendelijke groet,

V&B Financiële Diensten B.V.

WIE ZIJN WIJ?

Wilt u een hypotheek afsluiten, een doordacht financieel advies of meer informatie over verzekeringen? Dan kan V&B Financiële Diensten u van dienst zijn. Wij kunnen alle financiële zaken regelen, van hypotheek, kredieten en verzekeringen tot lijfrentes en inkomensbescherming.

Al sinds januari 2001 helpen wij vakkundig en met veel plezier onze klanten om hun wensen te realiseren

Onze visie? Mensen objectief en helder voorlichten, geen onnodig ingewikkelde financiële constructies gebruiken en duidelijk vertellen wat onze producten te bieden hebben.

Of het nu gaat om de belangrijkste aankoop in uw leven, het verlagen van uw maandlasten of andere kredietvraagstukken, wij helpen u om de juiste keuzes te kunnen maken.

Ook bent u aan het juiste adres als het gaat om vragen rondom erven en schenken. Hierin zijn wij partner van erf-rechtplan.nl

Onafhankelijkheid en volledige objectiviteit

Echte onafhankelijkheid en volledige objectiviteit waarborgen wij doordat wij geen provisies ontvangen, maar een vast bedrag volgens opdracht. De hoogte van de nota spreken we van tevoren met u af aan de hand van de overeengekomen diensten in de opdracht

Wij hebben geen financieel belang bij bepaalde hypotheekproducten, extra verzekeringen of de hoogte van de hypotheek en kunnen ons volledig inzetten voor úw belangen. Samen met u kijken we wat voor u het beste is. Wij werken uitsluitend met Erkende Financieel Adviseurs als hypotheekadviseur (www.mijnerkendfinancieeladviseur.nl). Ieder jaar volgen onze adviseurs permanente educatie om hun vakkennis up-to-date te houden.

Alles onder één dak

Van deze geldvertrekkers hebben wij een directe aanstelling: Florius, BLG, ING, Hypotrust, ASR Welthuis, Delta Lloyd en via onze serviceproviders Van Kampen Groep en De Financiële Makelaar kunnen wij van praktisch alle geldverstrekkers de producten voor u vergelijken en eventueel afsluiten.

V&B Financiële Diensten B.V. staat onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten en is ingeschreven in het Wft-register onder nummer 12007554. De AFM heeft ons een vergunning verleend voor de gebieden: Hypothecair krediet, Consumptief krediet, Particuliere schadeverzekeringen, Zakelijke schadeverzekeringen, Inkomensverzekeringen, Vermogen, Zorgverzekeringen, Spaarrekeningen en Electronisch geld.

Welke dienstverlening bieden wij?

V&B Financiële Diensten B.V. kan u adviseren op het gebied van:

- Hypotheken met als extra specialisatie Startersleningen (SVn) en ZZP hypotheeken
- Verzekering zowel particulier als zakelijk
- Kredieten zoals consumptieve kredieten, MKB kredieten en leasevormen
- Overlijdensrisicoverzekeringen en Inkomensverzekeringen aanvullend op hypotheeken

Natuurlijk kijken we als aanvullende dienst naar uw huidige verzekeringspakket. Voldoet deze nog aan de wensen en eisen en kunnen we deze verbeteren.

Indien u ons op het gebied van hypotheek inschakelt, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

1. Het inventariseren van uw persoonlijke situatie en wensen.
2. Het uitzoeken en vergelijken van de mogelijkheden die passen bij uw persoonlijke wensen, bestedingsmogelijkheden en die rekening houden met de voor u geldende fiscale regels.
3. Het aan u uitleggen van de voor- en nadelen van de verschillende opties waarbinnen uw wensen gerealiseerd kunnen worden.
4. Het opstellen van het advies voor de aanvraag van offertes bij een of meer financiële instellingen, alsmede de onderhandelingen met deze instellingen om voor u een passend aanbod te krijgen.
5. Het bestuderen van de ontvangen offertes en voorwaarden op afwijkingen ten opzichte van de aanvragen.
6. Het afsluiten van de door u gewenste verzekering(en) en het beheren en controleren van de afgesloten verzekering(en) gedurende de looptijd van deze verzekering(en)
7. Advisering van eventuele aanvullende verzekeringen gericht op het beschermen van het onderpand en andere bezittingen.
8. Het verzorgen van alle contacten met de financiële instelling teneinde te komen tot een definitief akkoord over de aan u te verstrekken hypothecaire geldlening, en de aan de hypotheek verbonden verzekeringen.
9. Het controleren van de concept hypotheekakte en de verzorging van de contacten tussen de geldverstrekker en de notaris waar de hypotheekakte zal worden ondertekend.

Service na afsluiten van uw hypotheek

Wij bieden u een apart nazorgtraject aan als u hiervoor kiest.

Het kan natuurlijk voorkomen dat u iets wilt veranderen aan uw hypotheek of de bijbehorende verzekeringen. In dat geval begeleiden wij op uw verzoek de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling. Zie hiervoor het hoofdstuk 'Onze dienstverlening aan u en onze kosten'.

Tevens bieden wij een 'full service' nazorgabonnement. Hierin zijn onder andere inbegrepen: advies op uitvaartverzekeringen, onbepert uw vragen beantwoord, gratis advies op een veranderende situatie en een module belastingen waar u al uw belastingzaken laat verzorgen door een deskundige belastingconsulent

Wat verwachten wij van u?

Wij stellen hoge eisen aan onze adviezen en dienstverlening. Wij hebben wel uw hulp nodig om aan deze eisen te voldoen. In elk geval gaan wij ervan uit dat u de juiste gegevens aan ons verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade of problemen achteraf blijken dat u ons onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar deze schade niet of niet geheel vergoedt. Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.

Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven. Onder wijziging van persoonlijke situatie verstaan wij onder meer: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

Wij onderhouden namens u alle contacten met de geldverstrekker en/of verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met deze partijen, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Van u verwachten wij dat u eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar aan ons meldt.

Tenslotte vragen wij u de gegevens uit de ontvangen stukken op juistheid te controleren en eventuele onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Over onze dienstverlening aan u en onze kosten

Natuurlijk houdt u niet van verrassingen, dat weten wij als geen ander. Daarom vindt u bij ons geen ingewikkelde tabellen met mitsen en maren, of addertjes onder het gras.

Het eerste gesprek met onze adviseur is altijd gratis

Tijdens dit gesprek helpt de adviseur u op weg in hypotheekland, met belangrijke informatie over zaken waar u op moet letten, handige tips en natuurlijk een eerste indicatie of de hypotheek die u nodig heeft bij uw inkomen past en met welke maandlasten en kosten u rekening moet houden.

Vervolgens: aan u de keuze

Wanneer u besluit om u door ons te laten bijstaan met advies en het regelen van uw hypotheek, dan bieden wij u de zekerheid van een vast tarief. Wij bieden deze altijd 'all-inclusive' aan zodat u niet voor verrassingen komt te staan

U betaalt aan ons dus niets extra's als er een bankgarantie of een overbruggingslening geregeld dient te worden of als u uw hypotheekaanvraag om wat voor reden dan ook uiteindelijk toch wilt of moet wijzigen. En mocht uw hypotheekaanvraag onverhoopt niet doorgaan, bijvoorbeeld omdat de koop van de woning uiteindelijk toch geen doorgang vindt, dan betaalt u alleen de uren die wij voor u gewerkt hebben (zie hiervoor de onderstaande alinea) of het vooraf vastgestelde bedrag. De kosten voor de eventuele taxatie, bankgarantie of andere externe kosten worden aan u doorberekend. Wilt u het echter liever 'stap-voor-stap' aanpakken, dan kan dat natuurlijk ook. Het adviseren en afsluiten van een hypotheek is in de volgende stappen onder te verdelen:

Stap 1:

de inventarisatie (uw situatie, uw wensen, risico's en mogelijkheden) en het uitbrengen van het advies. De adviseur heeft hiervoor bij een starter 5 uur nodig. Verhuist u van uw huidige koopwoning naar de volgende of sluit u uw bestaande hypotheek over, dan zijn dat er 6.

Stap 2:

het advies voor het opmaken van de offerte-aanvraag, het controleren ervan en het bespreken, uitleggen en ondertekenen. Hier is de adviseur in totaal 7 uur mee bezig.

Stap 3:

het in gang zetten van de hypotheekaanvraag, aanvraagformulieren, dossierwerkzaamheden, voortgangscontroles, begeleiding tot en met notaris: dit neemt 7 uur tijd in beslag.

Als u voor deze aanpak kiest, betaalt u de bovenstaande stappen op basis van een uurtarief van € 125,- (inclusief eventueel 21% BTW).

Hulp en advies als u al een hypotheek bij ons heeft

Wij helpen bij het afsluiten van hypotheeken en wij zijn er ook wanneer u vragen heeft over uw bestaande hypotheek. Zo zullen wij u als klant van onze hypotheekservice natuurlijk kosteloos informeren over veranderingen in sociale of fiscale wetgeving die voor u van belang zijn.

Wanneer u als bestaande klant uw hypotheek wilt veranderen, heeft u vaak een volledig advies nodig dat u ook achteraf nog kunt nalezen. Denk daarbij aan het veranderen van een beleggingshypotheek of het verzekerd bedrag van uw overlijdensrisicoverzekering, het opnemen van extra geld uit een verhoogde hypotheekcaire inschrijving of aan het voortzetten van de hypotheek op één naam bij relatiebeëindiging. Wanneer u uw hypotheek daadwerkelijk wilt laten omzetten, dan kunt u ons ook inschakelen voor de bemiddeling hiervan.

Voor onze werkzaamheden rekenen wij met het hiervoor al genoemde uurtarief van € 125,- (exclusief eventueel 21% BTW) Of een vooraf afgesproken vast bedrag

Bent u nog geen klant van V&B Financiële Diensten B.V., maar wilt u wel graag persoonlijk advies over uw bestaande hypotheek?

Ook dan zijn wij u graag van dienst! Bijvoorbeeld uw huidige hypotheek onder de loep nemen, het veranderen van uw beleggingshypotheek, of met een gedegen en objectief advies hoe u ervoor kunt zorgen dat uw hypotheek straks ook nog goed in uw pensioenplaatje past.

Voordat wij u advies mogen en kunnen geven, zullen wij uw volledige situatie in kaart moeten brengen.

Niet tevreden?

Uiteraard hopen wij een prettige samenwerking met u aan te gaan, daarvoor doen wij ons uiterste best. Maar mocht u onverhoopt niet tevreden zijn met de dienstverlening van V&B Financiële Diensten B.V., dan kunt u twee dingen doen:

1. Vertel het ons

Als u een klacht hebt over onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar direct over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij zo spoedig mogelijk contact met u op. Mochten we gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD):

KiFiD
Postbus 93257 2509 AG, Den Haag

tel. : 0900 355 22 48
e-mail: info@kifid.nl website: www.kifid.nl

U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

2. Beëindig de relatie

U hebt het recht om dit op elk gewenst moment te doen. U kunt uw geldverstrekker of verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende contracten over te dragen naar een adviseur van uw keuze. Overigens kunnen wij in uitzonderlijke gevallen ook het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande hypotheek- en verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw hypotheek of verzekering ligt bij ons totdat een andere partij deze zorg- plicht overneemt.