

## **DIENSTENWIJZER / DIENSTVERLENINGSDOCUMENT**

---

Dit document wordt u aangeboden door **Van 't Loo Assurantiën**, Tjalk 24-18,  
8232 LV LELYSTAD.

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?**

Van 't Loo Assurantiën biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van hypotheek. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

### **Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars**

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken en verzekeringsmaatschappijen) voor het afsluiten van hypotheek en verzekeringen enz. 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 en verzekeringsmaatschappijen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen enz. 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.

### **Aard van dienstverlening**

Ons kantoor heeft de vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

- Hypothecair krediet
- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Spaarrekeningen
- Adviseren en/of orders ontvangen en doorgeven met betrekking tot deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen.

### **Onze diensten**

Binnen ons kantoor bieden wij de volgende advies- en bemiddelingsdiensten: bemiddeling uitsluitend in combinatie met advisering.

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van hypotheek en levensverzekering.

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: (zie volgende pagina).

**1. Kennismaken:**

Bij de eerste ontmoeting starten wij vanzelfsprekend met een kennismakingsgesprek. Daarnaast ontvangt u algemene informatie, waaronder dit dienstverleningsdocument. Vervolgens beslist u of u gebruik wenst te maken van onze diensten.

**2. Inventariseren van uw wensen, behoeften en uw risicobereidheid:**

Wij gaan nu in op uw wensen en behoeftes. We denken samen na over uw toekomstplannen. Wij gaan verder in op uw financiële positie, uw wensen en doelen en uw kennis en ervaring op financieel gebied. Een complex financieel product sluit u natuurlijk niet dagelijks af. Daarom zullen wij proberen om u slechts begrijpelijke vragen te stellen. Ook bepalen wij de mate waarin u financiële risico's durft en/of wenst te nemen.

**3. Analyseren:**

Nadat de inventarisatie plaats heeft gevonden en u de nodige informatie ontvangen heeft, zoeken we naar oplossingen. Wij maken deze feitelijke analyse op basis van de door u verstrekte gegevens. Deze moeten volledig zijn, want alle bestaande financiële producten zijn immers bepalend voor uw situatie. Hoe meer informatie wij van u ontvangen, des te beter zal het uiteindelijke advies aansluiten op uw persoonlijke situatie!

**4. Advies:**

Advies bestaat uit het samenvoegen van de feitelijke analyse, persoonlijke inventarisatie en de kennis van de adviseur. Dit advies is een cruciaal moment. Op basis van de gegevens die wij hebben, wordt een persoonlijk advies gemaakt, toegesneden op uw situatie. Wij zullen het advies motiveren en formuleren in een adviesrapport. Dit rapport zal met u besproken worden, waarna er twee mogelijkheden zijn:

1. U herkent zich in het advies;
2. U wilt van het advies afwijken.

Als we elkaar herkennen in het financieel advies is dat prettig. Op alle punten hebben wij elkaar begrepen en u we zullen het advies omzetten in een hypotheekbemiddeling, of in het afsluiten van het betreffende product. Stel dat u van het advies wilt afwijken, dan zult u daarvoor moeten tekenen. U wijkt immers af van hetgeen wat wij u adviseerde. Daarmee neemt u wellicht risico's. De aansprakelijkheid met betrekking tot mogelijke risico's ligt bij u. U wijkt immers bewust af van het advies.

**5. Bemiddelen:**

Alvorens wij bemiddelen moet er een gedegen en passend advies zijn uitgebracht. Het is immers belangrijk dat u een financieel product aanschafte dat bij uw situatie past. Zodra wij gaan bemiddelen hebben wij reeds een dossier met uw inkomens- en pensioengegevens; zaken die voor de feitelijke financiële analyse relevant waren. In deze fase wordt u er mogelijk meer informatie bij u opgevraagd. Wij helpen u bij het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling. Daarnaast onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten. Bij het bemiddelen is snelheid geboden. Wij vragen dan ook uitdrukkelijk of u adequaat wilt reageren op onze verzoeken om informatie aan te leveren. Daardoor voorkomen wij onnodige, mogelijk zelfs ernstige vertraging in het aanvraagproces. Daar zijn wij samen niet bij gebaat.

**6. Nazorg:**

Na het hypotheek- en/of bemiddelingsproces zijn wij niet klaar. Uw persoonlijke situatie is aan verandering onderhevig. Zo ook uw financiële situatie. Daarom kunnen in verschillende fases van uw leven de zaken omtrent uw hypotheek veranderen. Met deze vragen kunt u vanzelfsprekend bij ons terecht. Dit soort wensen en afspraken lopen per klant nogal uiteen. Vaak zal een telefoongesprek of een korte update op ons kantoor winst voor u betekenen. U blijft op de hoogte van uw financiële situatie met de daarbij behorende (mogelijk ingedekte) risico's.

## **Betalingen**

### Hypotheeken:

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of 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, 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) kunt u via ons kantoor doen door middel van automatische incasso of acceptgiro, of 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 laat het ons dan direct weten. Indien wij hiervan op de hoogte worden gebracht zullen wij u hierover informeren.

## **Hoe worden wij beloond?**

Wij ontvangen een beloning /vergoeding voor onze diensten op basis van een vast vooraf besproken prijs/bedrag. Dit bedrag zal tussen de bandbreedtes vallen van onderstaand tabel.

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 minimaal en maximaal aantal uren bij deze diverse producten.

Product/type klant	Aard van onze dienst	Indicatie aantal uren	Vergoeding uitsluitend via cliënt (declaratie)
Nieuwe hypotheek	Advisering Bemiddeling nazorg	Minimaal 20 uren maximaal 30 uren	Minimaal € 2.500,- maximaal € 3.750,-
Aanpassen/verhogen bestaande hypotheek	Advisering Bemiddeling nazorg	Minimaal 15 uren maximaal 20 uren	Minimaal € 1.875,- Maximaal €2.500,-
Oversluiten huidige hypotheek	Advisering Bemiddeling nazorg	Minimaal 20 uren maximaal 30 uren	Minimaal € 2.500,- Maximaal € 3.750,-
Overige complexe Financiële producten.	Advisering Bemiddeling nazorg	Minimaal 3 uren maximaal 30 uren	Evt. op uur basis € 125,- per uur.

## **BTW:**

Mogelijk is onze nota belast met BTW. Wanneer de intentie van het advies het tot stand komen van een hypotheek of levensverzekering betreft, zal onze nota niet zijn belast met BTW. Indien het advies een second opinion of een financieel plan van aanpak betreft, dan zijn wij verplicht om BTW in rekening te brengen.

## **Wettelijke verplichtingen**

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12004427, voor het uitoefenen van ons bedrijf. Wij zijn voorts ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime MiFID voor het adviseren over beleggingsfondsen en/of het doorgeven van orders over beleggingsfondsen aan de aanbieder.

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd.

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.

## ***Hoe kunt u ons bereiken?***

### **Contactgegevens:**

Van 't Loo Assurantiën  
Tjalk 24-18  
8232 LV LELYSTAD  
Postbus 557  
8200 AN LELYSTAD

Telefoon : 0320-25 86 00  
Mobiel telefoon: 06-512 11 895  
Fax: : 0320-25 82 25  
E-mail : [info@vantloo.com](mailto:info@vantloo.com)  
Internet : [www.vantloo.com](http://www.vantloo.com)

### **Openingstijden:**

Maandag: van 09:00 tot 17:00  
Dinsdag: van 09:00 tot 17:00  
Woensdag: van 09:00 tot 17:00  
Donderdag: van 09:00 tot 17:00  
Vrijdag: van 09:00 tot 15:00

Eventueel kunt u met ons een afspraak buiten kantooruren maken!

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/dienstverleningsdocument 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 duren.

### ***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 intermediair.

### **Wie is onze klant?**

U mag aan ons advies en aan onze dienstverlening zeer hoge eisen stellen. Echter, wij verwachten ook iets van u:

- U dient ons tijdig alle juiste en relevante informatie te verstrekken die wij bij u opvragen vanwege te sluiten of reeds afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen. Dit is uiteraard in uw eigen belang. Zo sluiten wij onverwachte verrassingen zoveel mogelijk uit.
- Wij verwachten dat u de gegevens in de dossierstukken die u van ons ontvangt controleert op juistheid en onverhoopte onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons doorgeeft.
- Ook na het advies- en bemiddelingstraject is het in uw belang dat u wijzigingen in uw persoonlijke situatie aan ons doorgeeft. Met name wijzigingen in uw samenlevingssituatie kunnen verstrekkende gevolgen hebben. Denk daarbij aan: geboorte, huwelijk, overlijden, een verhuizing etc. Ook wijzigingen in inkomens- en arbeidssituatie zijn voor ons van belang om te weten. Dit komt onze nazorg ten goede. Ook bij tijdelijke persoonlijke wijzigingen verzoeken wij u om dit aan ons door te geven.

## Vragen?

Wij hopen u met deze informatie van dienst te zijn. Heeft u nog vragen? Stel ze ons gerust.

Met vriendelijke groet,  
Van 't Loo Assurantiën.

# Algemene info:

## Van 't Loo Assurantiën is aangesloten bij:

### Kamer van Koophandel (KVK)

In het Handelsregister van de Kamer van Koophandel te Lelystad, staan wij ingeschreven onder Nummer 39054799

### Autoriteiten Financiële Markten (AFM)

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12004427 Wij zijn voorts ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime MiFID voor het adviseren over beleggingsfondsen en/of het doorgeven van orders over beleggingsfondsen aan de aanbieder.

### Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

Ons kantoor voldoet voor advisering in hypotheek aan de door de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs vastgestelde eisen met betrekking tot kennis, ervaring en integriteit.

### Klachten Instituut Financiële Diensten (KiFiD)

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus. Vanuit onze interne klachtenprocedure 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](http://www.kifid.nl).

### Ons aansluitnummer bij Kifid: 300.00.19.19

Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid  
Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG

### Beroepsaansprakelijkheid

Wij streven er naar om u zo goed en zorgvuldig mogelijk van dienst te zijn. Mocht er onverhoopt iets fout gaan, dan zijn wij toereikend verzekerd via een Beroepsaansprakelijkheidsverzekering.