

## Inleiding

U overweegt een beroep te doen op de dienstverlening van ons kantoor. In dit document leggen wij u graag uit hoe wij werken, wie wij zijn en hoe wij beloofd worden. Als u besluit om van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten

## Aard van dienstverlening

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

- schadeverzekeringen
- levensverzekeringen
- zorgverzekeringen
- uitvaartverzekeringen
- hypothecair krediet
- consumptief krediet
- betalen en sparen
- elektronisch bankieren

## Gegevens kantoor

Haverkamp & Partners B.V.  
Bovenstraat 37c  
4741 AS Hoeven  
Tel: 0165-507750  
Fax: 0165-507755

Haverkamp & Partners Makelaardij B.V.  
Korte Kerkstraat 2  
4793 EW Fijnaart  
tel: 0168-463319  
fax: 0168-464919

Website : [www.haverkamppartners.nl](http://www.haverkamppartners.nl)

Email : [info@haverkamppartners.nl](mailto:info@haverkamppartners.nl)

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12006278.

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen zijn wij onze klanten op het gebied van verzekeringen en hypotheek als volgt van dienst.

- Wij inventariseren de wensen en mogelijkheden van onze klant;
- Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs de klant deze wensen kan realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering en geven een integraal advies. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen;
- Wij verzorgen de contacten tussen de klant en de financiële instelling waarbij deze overweegt een financieel product te kopen;
- Wij begeleiden de klant na aanschaf van het door hem gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij onze klanten bij wanneer zij veranderingen willen aanbrengen in dit product.

## Hoe worden wij beloofd?

Als kantoor maken wij kosten. Onze inkomsten kunnen bestaan uit een vergoeding van de kosten die wij van financiële instellingen ontvangen waar u met onze begeleiding een financieel product aanschaf. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'provisie'. De financiële instelling zal deze kosten bijna altijd verwerken in de prijs van het financiële product. De provisie die bij het afsluiten van het product worden verrekend noemen wij afsluitprovisie. De provisie die ineens wordt ontvangen op een complex product is maximaal 60% van de afsluitprovisie.

De overige provisie wordt in minimaal 5 jaar uitbetaald. Naast afsluitprovisie is er sprake van doorlooppovisie voor onderhoud van schade- of levensverzekeringen. De provisiebedragen die ons kantoor ontvangt zullen u kenbaar worden gemaakt bij het afsluiten van het betreffende product

<i>Aard van onze dienstverlening</i>	<i>Vergoeding aanbieder</i>	
	<i>Minimaal % vd hoogte</i>	<i>Maximaal % vd hoogte</i>
aflossingsvrije, annuïtair, lineaire hypotheek	0,50%	1,50%
Spaar-, beleggings en hybride hypotheek	1,50%	3,50%
Bankspaarhypotheek	1,25%	2,50%
Levensverzekeringen	1,00%	7,00%
Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen	10,00%	25,00%
Uitvaartverzekeringen	3,00%	10,00%

#### Hoe leest u deze tabel?

In de eerste kolom staan een aantal veel voorkomende producten waarover wij regelmatig adviseren. In de tweede en derde kolom treft u de gemiddelde percentages aan indien wij al onze kosten vergoed krijgen via de aanbieder waar het product afgesloten wordt. Deze kosten vormen dan een onderdeel van de premie of de rente die u gespreid over de hele duur van de overeenkomst aan de aanbieder betaalt.

Het is ook mogelijk dat wij met u afspreken dat u onze kosten rechtstreeks betaalt. Deze wijze van vergoeding noemen wij ‘declaratie’. In de meeste gevallen zal het tot gevolg hebben dat de prijs van het financiële product dat u aanschaft lager wordt. Bijvoorbeeld doordat de premie of rente lager wordt. Ook combinaties van deze vergoedingen zijn binnen ons kantoor mogelijk. Aan het begin van onze werkzaamheden zullen wij u met u afstemmen welk beloningssysteem voor uw situatie passend is.

#### U ziet exact wat onze kosten zijn

Of wij nu door de financiële instelling beloofd worden of door u rechtstreeks, in beide gevallen ziet u exact wat onze beloning is voordat u definitief besluit een financieel product via onze bemiddeling aan te schaffen. Dit inzicht kunnen wij echter pas geven wanneer wij exact weten welk product u uiteindelijk gaat aanschaffen. Op dit moment kunnen wij u globaal aangeven wat gemiddeld genomen de kosten van onze dienstverlening zijn. In de tabel laten wij als voorbeeld een aantal diensten zien. Hierbij geven wij aan hoeveel uur wij gemiddeld besteden aan de advisering en begeleiding van een dergelijke dienst.

Aard van onze dienstverlening	Indicatie aantal uren	Vergoeding via cliënt	
		Minimaal	Maximaal
1. 1 <sup>o</sup> hypotheek particulier	> 15 < 30	€ 1.875,--	€ 3.750,--
2. 2 <sup>o</sup> hypotheek particulier	> 6 < 20	€ 750,--	€ 2.500,-
3. Hypotheek ondernemer	> 20 < 40	€ 2.500,--	€ 5.000,--
4. Oudedagsvoorziening particulier	> 4 < 10	€ 500,--	€ 1.250,--
5. Oudedagsvoorziening ondernemer	> 10 < 20	€ 1.250,--	€ 2.500,--
6. fiscaal gefaciliteerde bankspaarproducten	> 4 < 10	€ 500,--	€ 1.250,--
7. overige complexe financiële producten	> 4 < 10	€ 500,--	€ 1.250,--

#### Specificatie

uurtarief hypotheekadviseur	€ 125,-
uurtarief senior adviseur	€ 150,-
uurtarief assurantie adviseur	€ 80,-
uurtarief administratie	€ 65,-
start dossierkosten	€ 250,-

Voor het intakegesprek indicatie duur van één uur worden geen kosten in rekening gebracht. Indien u na het (de) vervolgesprek(ken) geen gebruik maakt van onze diensten kunnen er kosten in rekening worden gebracht.

#### Hoe leest u deze tabel?

In de eerste kolom staan een aantal veel voorkomende producten waarover wij regelmatig adviseren en type klanten die wij van dienst mogen zijn.

In de tweede kolom geven wij aan hoeveel uur wij gemiddeld investeren in een desbetreffend advies. Dit zijn gemiddelden. Uw situatie kan hiervan afwijken. Uiteraard informeren wij u tijdig indien die afwijking zich voordoet. In de derde en vierde kolom treft u de gemiddelde vergoeding van onze kosten aan indien wij al onze kosten rechtstreeks aan u in rekening brengen.

#### Afwijkingen van het gemiddelde

Zoals aangegeven geeft de tabel zoals hierboven weergegeven een gemiddeld beeld van onze werkzaamheden. Het kan heel goed zijn dat wanneer wij ons verder verdiepen in uw specifieke situatie wij tot de constatering komen dat wij in uw situatie meer of minder tijd moeten investeren om tot een passend advies te komen. Daarom ziet u voordat u definitief besluit om wel of niet ons advies op te volgen exact wat onze kostenvergoeding zal zijn.

#### Adviesvrij

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of hypotheekverstrekkers.

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal. Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hiermee werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Mogelijk hebben andere aanbieders ook producten die voor u geschikt zijn. Naar deze informatie dient u zelf op zoek te gaan.

#### Wat mogen wij van u verwachten?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen, tegelijkertijd verwachten wij van u ook de volgende medewerking:

U verstrekt ons tijdig alle juiste en relevante informatie die in het kader van de door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instelling van belang zijn. Dit is uw eigen belang, mocht in tijden van schade blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het bijvoorbeeld zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade niet of niet helemaal te vergoeden. Wij vragen u ook de gegevens van de stukken die u van ons ontvangt te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Ook na het adviseren en bemiddelen stellen wij het op prijs dat u ons op de hoogte houdt van mogelijke veranderingen. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie. U kunt hierbij denken aan: geboorte, huwelijk, overlijden, verhuizen etc. Ook wijzigingen in inkomens- en arbeidssituatie en dergelijke zijn voor ons van belang om te weten.

#### Onderhoud

Indien u kiest voor beloning op basis van een vast bedrag kunt u tot een jaar na bemiddeling kosteloos gebruik maken van onze diensten met betrekking tot het eerder uitgebrachte advies. Na dat jaar zal er sprake zijn van een aanvullend advies. Om ook na het afsluiten verzekerd te zijn van ondersteuning zal bij een onderhoudsgesprek een bedrag aan kosten worden gevraagd. Het onderhoudsgesprek kan een initiatief zijn uwerzijds bij bijvoorbeeld vragen of wijzigingen. Wij kunnen ook bellen voor een afspraak als er belangrijke wijzigingen zijn waarbij wij het belangrijk vinden u daarvan in kennis te stellen.

#### 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.

Wij hebben een uitzondering op deze regel. Als een hypotheek of verzekering nog geen 5 jaar actief is dan kunnen wij u terugboekkosten in rekening brengen ten hoogte van onze terugboekprovisie en de administratieve afwikkeling van deze opzegging. U krijgt in dat geval inzicht in de door ons terug te betalen kosten en urenverantwoording voor deze afwikkeling.

#### Klachten

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot:

- Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)
- College Bescherming Persoonsgegevens (CBP)