



*Dienstverleningsdocument versie 1.0 d.d. 04 september 2012  
WFT nummer 12041122.*

DienstVerleningsDocument/Dienstenwijzer

### **Inleiding**

Indien u uw hypotheek wil herzien of een nieuwe woning gaat kopen kunt u gebruik maken van onze diensten. Ook voor alle verzekeringen bent u bij ons aan het juiste adres.

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?**

ACC hypotheek & verzekeringen is een jong bedrijf opgestart door Anco Carrière. Gedurende 18 jaar heeft hij bij diverse bedrijven in loondienst gewerkt en geadviseerd op het gebied van hypotheek, particuliere- en zakelijke verzekeringen.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar onze website: [www.acchv.nl](http://www.acchv.nl)

ACC hypotheek & verzekeringen biedt u deskundige advisering en diensten aan op het gebied van hypotheek, verzekeringen, sparen, consumptief krediet en toekomstvoorzieningen. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren. Hiertoe hebben wij een door de Autoriteit Financiële Markten op grond van de Wet op het Financieel Toezicht verstrekte vergunning onder nummer 12041122.

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.

Ons bedrijf en medewerkers zijn aangesloten bij SEH en ook aangesloten bij het Kifid onder nummer 300015071.

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

Wij zijn op werkdagen bereikbaar van 9.00 uur tot 17.30 uur.

Adviesgesprekken vinden bij de klant plaats en kunnen in overleg buiten kantooruren plaatsvinden.

adres : Nobelhoeve 19

Postcode : 3451 TA

Plaats : Vleuten

Telefoon : 06-50251455

Email : [a.carriere@acchv.nl](mailto:a.carriere@acchv.nl)

Internetadres : [www.acchv.nl](http://www.acchv.nl)

### **Wat doen wij voor u?**

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, levensverzekeringen, schadeverzekeringen, sparen, consumptief krediet en toekomstvoorzieningen.

Voor alle onderstaande financiële producten geldt dat wij uw financiële positie, uw doelstellingen, uw kennis & ervaring alsmede uw risicobereidheid inventariseren vóór aanschaf van het betreffende financiële product.

### **Hypotheken**

Ons kantoor heeft de bevoegdheid u te adviseren op het gebied van hypotheek. Wij nemen u het werk en de zorg uit handen bij het sluiten van een hypotheek op maat. Wij brengen uw financiële situatie in kaart en op basis daarvan brengen wij een hypotheekadvies uit. Vervolgens komen wij in overleg met u tot een passende offerte.

### **Levensverzekeringen**

Wij zijn bevoegd te adviseren en te bemiddelen op het gebied van levensverzekeringen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de levensverzekeringen die zijn gekoppeld aan uw hypotheek.

### **Schadeverzekeringen**

Wij zijn bevoegd te adviseren op het gebied van particuliere en zakelijke schadeverzekeringen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan auto-, opstal-, inboedel/inventaris, arbeidsongeschiktheid, aansprakelijkheids- en reisverzekeringen.

### **Betalen en sparen**

Ons kantoor bemiddelt en adviseert ook op het gebied van sparen. Denk bijvoorbeeld aan het storten van geld op een (internet) spaarrekening.

### **Consumptief krediet**

Staat u voor een grote aanschaf, bijvoorbeeld een auto, boot of een caravan, dan kan een lening in de vorm van een doorlopend krediet of een persoonlijke lening een prima oplossing zijn. Ook op het gebied van consumptieve kredieten kan ons kantoor u prima van dienst zijn: wij kijken naar uw persoonlijke situatie en bemiddelen vervolgens voor u bij de kredietverstrekkers.

### **Toekomstvoorzieningen**

Wij brengen uw huidige situatie in kaart en zullen, indien gewenst, mogelijkheden tot aanvullingen/beperkingen aandragen.

## **Wat is onze werkwijze?**

### **Stap 1, inventariseren**

Wij beginnen ons advies met uitgebreid uw persoonlijke situatie in kaart te brengen. Daarbij bespreken wij bijvoorbeeld uw wensen ten aanzien van de hypotheek en uw financiële situatie. Maar ook gaan wij in dit gedeelte van het adviesgesprek na waar uw prioriteiten liggen indien bepaalde keuzen rondom deze geldlening moet worden gemaakt. Concreet komt aan bod, een omschrijving van:

- uw doelstellingen en wensen;
- uw financiële positie: zoals inkomen, verplichtingen en vermogen;
- uw kennis en ervaring met financiële producten;
- uw leefsituatie en risicobereidheid: de mate waarin u bereid bent risico's te nemen.

### **Stap 2, analyseren**

Nadat wij ons een goed beeld hebben gevormd van uw wensen en situatie nu en in de toekomst gaan wij deze gegevens analyseren. Aan de hand van de analyse maken wij een eerste selectie van mogelijke vormen van hypothecaire geldleningen die passen bij uw situatie. In deze fase lichten wij de verschillende mogelijkheden toe en geven aan wat naar ons oordeel de voor- en nadelen van de mogelijkheden zijn. Tevens geven wij u in deze fase onze analyse van de financiële risico's en in welke mate u die loopt. Daarbij wordt ingegaan op de betaalbaarheid van de hypotheek en de rest van uw levensonderhoud bij overlijden, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid alsmede vanaf uw pensioendatum. Voor eventuele tekorten zullen wij u verzekeringsoplossingen aandragen.

### **Stap 3, advies**

Op basis van de inventarisatie, de analyse en uw reactie hierop komen wij uiteindelijk tot een concreet advies. In dit advies geven wij exact aan welke hypotheekvorm, bij welke instelling en tegen welke condities naar ons oordeel goed past bij uw wensen en mogelijkheden.

### **Stap 4, bemiddeling**

Indien u dat wenst kunnen wij namens u alle contacten met de financiële instelling verzorgen. Dit met het doel dat de door ons geadviseerde constructie op correcte wijze ook door de bank of verzekeringsmaatschappij wordt uitgevoerd.

### **Stap 5, nazorg**

Indien u dat wenst kunnen wij, nadat de hypothecaire geldlening is afgesloten, u blijven ondersteunen. U kunt met al uw vragen over de hypotheek bij ons terecht. Het **ACC Hypotheek Service Abonnement** zorgt er in de meeste gevallen voor, dat u geen extra nota ontvangt voor onze dienstverlening.

### **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 de 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.) en om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie en dergelijke.

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

Ons kantoor werk samen met een aantal financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen en volmachtkantoren) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten enz.

Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten. Uit het brede aanbod in de markt kiezen wij voor u een passende oplossing, waarbij niet het aanbod de leidraad is maar uw wens.

### **Hoe worden wij beloond?**

Er zijn meerdere vormen van beloning. Als via onze bemiddeling een financieel product wordt afgesloten, streven wij ernaar om provisieloze producten te adviseren. Bij alle geldverstrekkers is het mogelijk om een zero hypotheek af te sluiten. Dit betekent dat u geen afsluitkosten aan de geldverstrekker betaald. ACC hypotheek & verzekeringen is van mening dat een hypotheekadviseur uw belangen alleen goed kan behartigen als u hem daarvoor beloond. U bent het beste gebaat met een kwalitatief hoogwaardig, onafhankelijk advies. Het concrete bedrag van onze beloning noemen wij u altijd vóór aanschaf van het financiële product.

### **Hypotheek en beloning**

De meest gekozen beloningsvorm bij het afsluiten van een hypotheek is een rechtstreekse vergoeding, de adviesfee. U betaalt daarbij geen afsluitkosten aan de geldverstrekker, maar betaalt ons een adviesfee. Aan het begin van onze werkzaamheden zullen wij met u bespreken welk beloningssysteem voor uw situatie passend is.

### **Tijdsbesteding**

Om u goed te kunnen adviseren, investeren wij de nodige tijd. De exacte hoeveelheid tijd hangt sterk af van uw persoonlijke situatie en uw specifieke behoeften, maar ook van het financiële product dat u uiteindelijk kiest. In het volgende overzicht ziet u hoeveel tijd wij ongeveer nodig hebben voor verschillende werkzaamheden en wat het uurtarief is.

## Overzicht urenindicaties

Diensten	Urenindicatie	
	Vanaf	Tot
Niet-complexe hypotheek bij aankoop woning	14 uur	24 uur
Complexe hypotheek bij aankoop woning	24 uur	34 uur
Los overbruggingskrediet	6 uur	9 uur
Overbruggingskrediet in combinatie met hypotheekaanvraag	4 uur	5 uur
2 <sup>e</sup> hypotheek/verhoging voor bestaande klant	6 uur	9 uur
2 <sup>e</sup> hypotheek/verhoging voor nieuwe klant	12 uur	16 uur
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	24 uur	34 uur
Scheiding in combinatie met hypotheekaanvraag	24 uur	34 uur
Analyse oversluiten of niet	4 uur	6 uur
Oversluiten hypotheek	20 uur	24 uur

## Betalingen

### Hypotheeken en consumptieve 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 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 of het krediet, dit is echter niet gebruikelijk. Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten respectievelijk 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) dient u rechtstreeks te voldoen aan de verzekeringsmaatschappij door middel van automatische incasso of acceptgiro. 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?

In de beloning voor onze dienstverlening heeft u keuzemogelijkheden.

Deze keuzemogelijkheden zijn:

1. Beloning voor onze diensten door een vast verrichtingentarief
2. Beloning voor onze diensten door het betalen van een uurtarief
3. Beloning middels provisie bij schadeverzekeringen
4. Beloning voor onze diensten door het aangaan van een van de mogelijke service abonnementen met ons bedrijf
5. Beloning op basis van een op maat gemaakte dienstverleningsovereenkomst
6. Beloning middels provisie bij consumptief krediet

Hierna zetten wij uiteen wat de verschillen voor u zijn:

### **1. Beloning op basis van een vast verrichtingen tarief**

Afhankelijk van de mogelijkheden per geldverstrekker worden er in de hypotheekofferte géén afsluitkosten door de geldverstrekker in rekening gebracht. U sluit een overeenkomst tot dienstverlening af waarin wij een verrichtingentarieef vastleggen

Hierna volgt een overzicht van de tarieven voor verschillende verrichtingen. Alle bedragen zijn exclusief BTW.

- Eerste hypotheek inclusief risicoverzekering/woonlastenverzekering € 3.250,-
- Tweede hypotheek voor klant met Service Abonnement € 750,-
- Tweede hypotheek voor klant zonder Service Abonnement € 1.500,-
- Overbruggingskrediet zonder hypotheek € 1.500,-
- Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid € 2.000,-
- Omzetten aflossingsvorm hypotheek voor klant met Service Abonnement € 750,-
- Omzetten aflossingsvorm hypotheek voor klant zonder Service Abonnement € 1.500,-
- Afkoopverzoek levensverzekering € 125,- \*
- Overige verzoeken naar geldverstrekker € 50,- \*
- Aanpassen lopende risicoverzekering € 35,- \*
- Aanpassing renteopslagen € 125,- \*
- Beëindiging overeenkomst tot dienstverlening na aanvang werkzaamheden € 1.500,-

\* Alle met een “\*” gemerkte verrichtingen zijn in het Hypotheek Service Abonnement inbegrepen en worden in combinatie met dit abonnement niet apart in rekening gebracht.

### **2. Beloning op uurtarief**

Het standaard uurtarief voor een financieel adviseur bedraagt € 125,-\*.

Indien gekozen wordt voor een vergoeding op basis van bestede uren, brengen wij alleen de werkelijk bestede uren naar rato in rekening, maar nooit meer dan vooraf als maximum aangegeven. Het kan voorkomen dat uw situatie of vraag heel specifiek is. In dat geval werken wij niet met de standaard urenindicaties maar maken we vooraf een afzonderlijke ureninschatting voor u. In een zogenaamde overeenkomst van opdracht maken wij dit dan graag voor u inzichtelijk.

*\* In beginsel hoeft u geen BTW te betalen. Indien u echter geen product afsluit, maar wel bent geadviseerd, zijn wij wettelijk verplicht BTW in rekening te brengen. Het uurtarief inclusief BTW bedraagt dan € 148,75 voor de financiële adviseur..*

### **3. Beloning middels provisie bij schadeverzekeringen en consumptief krediet**

Een percentage (hoogte is afhankelijk van het product) van de te betalen premie/maandtermijn zal aan ons uitgekeerd worden door de verzekeraar/volmacht/kredietverstrekker.

Bij beloning op provisie basis heeft u recht op de volgende diensten:

- schade afhandeling (1x per jaar, indien meerdere op uurtarief waarbij er geen sprake van dubbele betaling kan zijn)
- verwerken mutaties ( 1x per jaar, indien meerdere op uurtarief waarbij er geen sprake van dubbele betaling kan zijn)
- bijhouden administratie
- vraagbaak bij onduidelijkheden, via email

#### **4.1 Beloning op basis van het “Hypotheek Service Abonnement”**

Onder het hypotheek abonnement vallen de hypotheek, levensverzekeringen, woonlastenverzekeringen (risico van arbeidsongeschiktheid en werkloosheid). Indien er werkgeversvoorzieningen voor arbeidsongeschiktheid, overlijden (ongevallen en nabestaandenpensioen) en pensioen aanwezig zijn zullen deze in gezamenlijke beoordeling van uw situatie meegenomen worden.

Voor dit service abonnement betaalt u maandelijks een vaste bijdrage van € 30,-.

Het abonnement geeft u o.a. recht op de volgende diensten:

- 1 gratis advies uur per jaar (op eigen initiatief en niet mee neembaar naar een volgend jaar)
- Regelmatige toezending van de nieuwste ontwikkelingen op financieel gebied via een nieuwsbrief of email
- Advies inzake spaar- en beleggingsrekeningen.
- Jaarlijkse check-up van uw hypotheek. In dit gesprek lichten wij uw hele financiële situatie door
- Advies inzake het fiscaal boxenstelsel
- Advies over aanpassing van de hypotheekvoorwaarden
- Bespreken gevolgen bij arbeidsongeschiktheid en werkloosheid
- Advies over de renteherziening van de hypotheek
- Aanpassing lopende risicoverzekeringen
- vraagbaak bij onduidelijkheden, telefonisch, onbeperkt
- 20% korting op de adviesfee bij een nieuwe hypotheek
- Gratis quickscan bij wijzigingen in persoonlijke omstandigheden, bijv. nieuwe baan, meer/minder werken, samenwonen/scheiden en gezinsuitbreiding

Dit abonnement zal aangegaan worden voor een duur van 3 jaar. Na deze termijn kan het abonnement maandelijks opgezegd worden. De separaat op te stellen abonnementsovereenkomst is leidend. Aan de bovengenoemde punten kunnen geen rechten worden ontleend.

#### **4.2 Beloning op basis van het “Schade/Toekomstvoorzieningen Abonnement”**

Onder schade vallen alle verzekeringen die het risico van onverwachte gebeurtenissen af kunnen dekken. Onder toekomstvoorzieningen vallen alle voorzieningen die aanwezig kunnen zijn om in de toekomst (pensioendatum) inkomsten/vermogen/lagere lasten te realiseren. Dit kan middels werknemerspensioen, lijfrenteverzekeringen/rekeningen, kapitaalverzekeringen/rekeningen, beleggingen, sparen en de eigen woning.

Voor dit service abonnement betaalt u maandelijks een vaste bijdrage van €30,-.

Het abonnement geeft u o.a. recht op de volgende diensten:

- Controle verzekeringspolissen (onbeperkt)
- Schade afhandeling (onbeperkt)
- Verwerking mutaties (onbeperkt)
- Bijhouden administratie
- Vraagbaak bij onduidelijkheden, telefonisch, onbeperkt
- Gratis quickscan bij wijzigingen in persoonlijke omstandigheden, bijv. nieuwe baan, meer/minder werken, samenwonen/scheiden en gezinsuitbreiding
- Hulp bij het beoordelen/vergelijken/toelichten van arbeidsvoorwaarden op het gebied van arbeidsongeschiktheid en pensioen
- Het jaarlijks maken van een jaarruimte berekening (op verzoek klant)
- Een jaarlijkse UPO (pensioen) check (aan te reiken door klant)
- Advies inzake lopende levensverzekeringen
- Afwikkeling bij overlijden

Dit abonnement zal aangegaan worden voor een duur van 3 jaar. Na deze termijn kan het abonnement maandelijks opgezegd worden. De separaat op te stellen abonnementsovereenkomst is leidend. Aan de bovengenoemde punten kunnen geen rechten worden ontleend.

## **5. Beloning op basis van een op maat gemaakte dienstverleningsovereenkomst**

In een op maat gemaakte overeenkomst worden alle te ondernemen activiteiten benoemd. Voor het uitvoeren van deze activiteiten zal een prijs in rekening gebracht worden.

### **Klachtenregeling**

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. 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). Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Postbus 93257

2509 AG DEN HAAG

Telefoon: 0900-3552248

e-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Ons aansluitnummer bij het Kifid:300015071.

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.