



HGS administratie- en assuratiekantoor

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. In dit dienstverleningsdocument geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor. Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op generlei wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst m.b.t. een financieel product te sluiten.

Wie zijn wij?

HGS administratie- en assuratiekantoor handelt tevens als Zelfstandig Adviseur van RegioBank. Het administratiekantoor houdt zich bezig met financieel administratieve en belastingtechnische werkzaamheden voor particulieren en bedrijven, zulks in de ruimste zin van het woord.

Al sinds 1963 loopt er een langdurige samenwerking met D. de Boers kantoren te Doornspijk. Zo is ons kantoor al ruim 40 jaar sub-agent van dit assuratiekantoor. Zowel bij aanvraag, premie en schade kunnen we bogen op goede betrouwbare en solide maatschappijen en producten. De samenwerking heeft mede daardoor veel kennis op het gebied van allerhande producten, dekking, schade en aansprakelijkheid.

Als Zelfstandig Adviseur van RegioBank adviseren wij particulieren en bedrijven over financiële risico's en bemiddelen bij bankzaken die bij de individuele cliënt passen. Ook hebben wij een vergunning voor andere financiële diensten zoals: hypotheeken en overige financiële producten, zoals (elektronisch) betalen en sparen.

Adresgegevens

HGS administratie- en assuratiekantoor
Apeldoornseweg 30, 8075 BN Elspeet.
Postbus 10, 8075 ZG Elspeet.

Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoon: 0577-491031
Fax: 0577-491055
E-mail: info@hgselspeet.nl
Internet: www.hgselspeet.nl

In geval van nood zijn wij buiten kantoortijden bereikbaar: te beluisteren via het antwoordapparaat.

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 08.15 uur tot 17.15 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoortijden maken.

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek.

Wij horen graag uw voorkeuren.

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan.

Ga naar **www.hgselspeet.nl**

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn: AFM, Kifid, KvK en RegioBank.

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM (www.afm.nl) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12013682. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540(5 ct/min.).

Klachten instituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) Ons aansluit-nummer bij Kifid is 300.009389.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 08721142.

RegioBank

HGS administratie- en assuratiekantoor is een Zelfstandig Adviseur van RegioBank. Wij combineren hun moderne producten met onze persoonlijke dienstverlening. Verspreid over Nederland biedt RegioBank haar financiële diensten aan via Zelfstandig Adviseurs. RegioBank is een onderdeel van SNS REAAL.

Meer informatie over de RegioBank en haar producten kunt u vinden op www.regiobank.nl

Onze dienstverlening

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft of kunt krijgen en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden. Bemiddeling houdt in dat wij onder meer begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op.

Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren op het gebied van levensverzekeringen.

Betalen en sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaar-regelingen of via deelname aan de levens-loopregeling. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in betaal- en spaarproducten.

Banksparen

Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van een oudedagsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente, maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn.

Hoe komen wij tot een advies?

Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten.

Wij hebben een selectie gemaakt van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie hebben wij gemaakt op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Wanneer wij u adviseren over een bepaald financieel product, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen. Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dat geval melden wij u dit vooraf.

Hoe zit het met onze kosten?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

Ons kantoor heeft ervoor gekozen onze kosten onderdeel te laten zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie, bij hypotheek de provisie.

De premie of de provisie betaalt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij of de geldverstrekker. Vervolgens draagt deze een deel hiervan aan ons af ter dekking van onze bedrijfskosten.

Als u de premie of de provisie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening.

Tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

Vraagt u ons diensten te verlenen waarbij deze wijze van honorering niet mogelijk is, dan zullen wij altijd vooraf met u een andere afspraak maken over onze honorering zijnde uurloon € 95,- excl. 19 % BTW. U weet dus altijd vooraf op welke wijze wij worden gehonoreerd.

Indien u wenst om uw advies op basis van uren facturering te laten plaatsvinden kunnen wij het aantal uren met u afspreken dat wij maximaal aan uw advies zullen besteden.

Als u via ons kantoor advies over hypotheek, verzekeringen en overige financiële producten inwint, is het eerste gesprek altijd vrijblijvend en dus zonder kosten. Wanneer u via ons een financieel product afsluit, worden (ongeacht het aantal gemaakte uren) ook geen kosten in rekening gebracht.

Uren verantwoording

Om u een idee te geven van het gemiddeld aantal uren dat wij aan bovengenoemde werkzaamheden besteden, volgt hieronder een indicatie. De aan u te besteden tijd kan dus meer en minder zijn dan deze indicatie.

Actie	gemiddelde bestede tijd in minuten
- Afspraak maken en voorbereiden	15
- Klantinventarisatie gesprekconform Wet Financieel Toezicht (WFT)	90
- Opstellen klantprofiel conform WFT	45
- Casus uitwerken en 1e berekeningen maken	
o.a. Toetsing maximale hypotheek conform CHF normen (CHF = Gedragscode hypothecaire financieringen)	20
Contactorgaan Hypothecair Financiers)	
Eventueel motiveren overschrijding CHF-norm	20
Onderzoeken mogelijkheid Nationale Hypotheek Garantie	10
Onderzoeken mogelijkheid koopsubsidie	10
Bepalen wenselijkheid AO verzekering	10
Bepalen wenselijkheid WW verzekering	10
Bepalen noodzaak overbruggingsfinanciering	10
Vergelijkende berekeningen verschillende constructies	90
- Vergelijken product voorwaarden en rentestanden	70
- Vergelijken en berekenen overlijdensrisicoverzekering	50
- Uitwerken berekeningen en opstellen rapportage	20
- Afspraak voor presentatie en bespreking rapportage	90
- Aanpassen berekeningen en uitbrengen definitief advies	60
- Definitief advies verwerken tot offerte aanvraag	25
- Praktische dossierbegeleiding	

Koopakte doornemen	15
Ontbindende voorwaarden bewaken	30
Passeerdatum bewaken	10
Medisch akkoord overlijdensrisicoverzekering begeleiden	25
Bankgarantie regelen	25
Overbruggingsfinanciering regelen (indien van toepassing)	20
Taxatierapport aanvragen en begeleiden	15
Notarisvoorbereiding	15
Werkgeversverklaringen (laten) opvragen	15
- Offerte bespreken met klant en ondertekening	100
Inclusief invullen aanvraagformulieren voor:	
Eventuele overlijdensrisicoverzekering	
Eventuele aanvullende dekkingen	
- Verzamelen en completeren benodigde stukken zoals:	20
Salarisstroken, identiteitsvaststelling, enz.	
- Voortgangscontacten banken en verzekeraars onderhouden	25
- Controle hypotheekakte en -afrekening	15
- Controle polissen	15
- Controle totale dossier door collega (vier ogen principe) op WFT criteria	60
- Dossierbeheer gedurende 10 jaar (bijhouden rentevast periode, wijzigingen)	<u>150</u>
Totaal aantal uren: 20	1200

Hierboven vindt u een opsomming van de werkzaamheden voor een gemiddeld, standaard hypotheekdossier. Specifieke handelingen zijn hierin niet opgenomen. Hier kunt u denken aan bouwdepot declaraties bij nieuwbouw, onderhandelingen met geldverstrekkers ivm BKR-noteringen, advies bij naderende pensionering, hypotheekadvies voor ondernemers of bijvoorbeeld partners met verschillende fiscale achtergrond door bijvoorbeeld scheiding en aanvragen van koopsubsidie of starterslening. Tevens is in deze opsomming geen rekening gehouden met algemene uren, zoals opleidingen, bijhouden vakliteratuur en product informatiebijeenkomsten

Overige vergoedingen

Wanneer u uw bestaande hypotheek al door ons hebt laten verzorgen is het mogelijk om een verhoging of een tweede hypotheek (tot € 50.000,--) via onze bemiddeling te laten lopen. Ons kantoor brengt u hiervoor in principe een rekening van € 250,- in rekening. De reden hiervan is dat onze administratie- en advieskosten niet gedekt worden door de inkomsten van deze geringe verhoging.

Als u besluit om een financiële voorziening te accepteren en het aanvraagformulier of de offerte ondertekent, verwachten wij van u ook daadwerkelijk van deze aanbieding gebruik maakt. Als u hier alsnog vanaf ziet, zijn wij genoodzaakt u hiervoor een vaste vergoeding in rekening te brengen. Deze vergoeding is ook van toepassing als u de door ons uitgebrachte hypotheekberekening door ondertekening accepteert. Vanzelfsprekend onder het voorbehoud dat wij u deze berekening kunnen bieden middels een offerte.

Beëindiging van de relatie

Uiteraard hopen wij met u een langdurige relatie aan te gaan. Mocht u onverhoopt beslissen te wisselen van adviseur, dan verwijzen wij u naar de voorwaarden van de maatschappijen.

Wij vragen ook iets van u

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben, vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een scheiding, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden.

Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zondig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

Als u een klacht hebt

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor.

In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

Daarna eventueel naar het Klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFiD).

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag
Telefoon: 0900-3552248 (10 ct/min.)
E-mail: info@kifid.nl
Internet: www.kifid.nl

Voor ontvangst ondertekend:

d.d. te

HGS administratie- en assurantiekantoor
Handtekening

Naam klant
Handtekening