



Financieel Adviescentrum
Nederland

Dienstenwijzer en Dienstverleningsdocument (DVD)

Met dit complete informatiedocument maken wij u wegwijs bij Financieel Adviescentrum Nederland (FACN). Naast algemene informatie over ons kantoor, vindt u hier informatie over onze dienstverlening, de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverleningen en over andere relevante aspecten.

Bedrijfsgegevens

Financieel Adviescentrum Nederland bv (FACN)

| | | |
|---------------|-------------------|--------------------|
| Postadres: | Postbus 10363 | Antwoordnummer 897 |
| | 7301 GJ Apeldoorn | 7300 WB Apeldoorn |
| Kantooradres: | Uddelerveen 94 | |
| | 3888 MN UDDEL | |

Bereikbaarheid en openingstijden

Ons kantoor is geopend op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur en zaterdag op afspraak. Buiten deze tijden kunt u het mobiele nummer van uw adviseur of contactpersoon altijd gebruiken.

| | |
|--------------------|--|
| Telefoon centraal: | 0900- 446 0 446 (lokaal tarief) |
| Telefoon kantoor: | 0577- 40 80 00 |
| Fax: | 0577- 40 15 15 |
| Mail : | info@facn.nl |
| Website : | www.facn.nl |

Waarvoor kunt u bij ons terecht en wat mogen wij doen?

Ons kantoor heeft de vergunningen van de Autoriteit Financiële Markten voor het adviseren en bemiddelen ten aanzien van de volgende financiële diensten en/of producten:

- Hypothecaire leningen
- Pensioenregelingen
- Levensverzekeringen
- Spaarrekeningen
- Betaalrekeningen
- Elektronisch geld
- Schadeverzekeringen
- Belegrekeningen

Graag wijzen wij erop dat wij ook adviseren en bemiddelen ten aanzien van producten voor fiscaal banksparen, zoals de bankspaarrekening eigen woning en lijfrentespaarrekening.

Ons kantoor is adviesvrij en daarmee onafhankelijk

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Wij hebben geen enkele contractuele verplichting om u te adviseren te kiezen voor bepaalde verzekeringsmaatschappijen, banken en/of geldverstrekkers.

Geen zeggenschap derden binnen ons kantoor

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

Aanbod van banken, verzekeraars en aanbieders via ons kantoor

Ons aanbod bestrijkt meer dan 100 banken en verzekeraars. Op serviceniveau hebben wij soms voorkeurmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn en geven u dat dan ook aan.

Betalingen hypotheek/kredieten en verzekeringen

Bij alle door onze bemiddeling tot stand gekomen overeenkomsten met banken, verzekeraars en kredietinstellingen vinden betalingen rechtstreeks plaats tussen u en de betreffende partij. Betalingen hierbij verlopen nooit via ons kantoor, maar vinden plaats middels automatische incasso door de bank of verzekeraar en/of door uw eigen overboeking naar (een van) deze partijen.

Wat verwachten wij van u

Om ons werk goed te kunnen uitvoeren in overeenstemming met onze afspraken en uw verwachtingen, is het van groot belang dat u ons tijdig, juist en volledig informeert over uw (gewijzigde) gegevens die betrekking hebben op te sluiten of afgesloten overeenkomsten. Ook het controleren van officiële documenten van financiële instellingen en derden verwachten wij van u. Onjuistheden kunnen alleen op uw verzoek en / of met uw toestemming worden gewijzigd.

Complete en juiste informatieverstrekking

Voor al onze werkzaamheden zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben, vragen wij u ons regelmatig te informeren. Denk hierbij aan wijzigingen in uw inkomenssituatie of het doen van grote uitgaven voor uw woning.

Beëindiging relatie

U hebt altijd het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen. Indien er verzekeringen of contracten zijn gesloten via ons kantoor, kunt u de maatschappijen verzoeken deze over te schrijven naar een andere adviseur van uw keuze. Bestaande overeenkomsten tussen u en ons kantoor dienen volledig en ineens door u afgehandeld, voldaan en of schadeloos gesteld te worden. Van onze kant zijn wij ook vrij de relatie met u te beëindigen. Wij zullen u dit dan schriftelijk meedelen. De zorgplicht voor ons vervalt zodra u een andere adviseur hebt aangewezen of redelijkerwijs niet meer van ons verwacht kan worden.

Wijze waarop wij beloond worden

Onze voorkeur gaat altijd uit naar een directe vaste beloning tussen u en ons, zodat er geen provisieprikkels aanwezig kunnen zijn in het advies of bij de bemiddeling. Wij ontvangen dus in principe geen (afsluit)provisie van de bank of verzekeraar. Dit garandeert objectieve en onafhankelijke werkwijze. Wenst u te vergoeden op basis van een uurtarief, dan kan dat ook.

Zelf een product afsluiten kan ook

Mocht u via onze site of op andere wijze via ons kantoor direct zelf een financieel product afsluiten, bedenkt u dan, dat er in dat geval van zo'n advies géén sprake is.

'Execution only' of 'zonder advies'

U kunt ons vragen enkel voor u de opdracht tot bemiddelen uit te voeren. U kiest dan dus zelf het product. Er is dan geen sprake van (voorafgaand) advies. De wetgever geeft deze mogelijkheid, het bespaart u tijd en kosten. Belangrijk hierbij is wel dat er aan bepaalde voorwaarden wordt voldaan. Indien er sprake is van bemiddeling door ons op basis van execution only voor u, ontvangt u hiervan een apart document dat u dient te tekenen voor uw en ons dossier. Zo weten wij beiden waar we aan toe zijn.

Deze manier is bedoeld voor mensen die geen behoefte meer hebben aan advies en zelf al weten wat ze willen. De klant is dan, nadat de keuze voor het product door hem of haar weloverwogen zelf gemaakt is, ook zelf verantwoordelijk.

Onze Gedragscode binnen FACN

Onze medewerkers onderschrijven de gedragscode van FACN, waarin o.a. benoemd staat dat alle handelingen in het beste belang van u als klant uitgevoerd zullen worden, dat er op geen enkele wijze bewust onjuiste informatie gegeven zal worden en dat uw persoonsgegevens bij ons strikt vertrouwelijk worden behandeld. Tevens onderschrijven wij de Gedragscode Hypothecaire Financieringen, welke volgens de wettelijke normen maximeringen aanbrengt in hypotheekverstrekkingen.

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is geregistreerd bij verschillende organisaties. De belangrijkste voor u zijn:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KlIFID)
- College Bescherming Persoonsgegevens (CBP)
- Kamer van Koophandel (KvK)

Autoriteit Financiële Markten

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder vergunningnummer: 12015897. De AFM houdt toezicht op de deskundigheid en integriteit van financieel dienstverleners

Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs

Onze registratie als Erkend Hypotheekadviseur bij deze stichting SEH is onder nummer 17035. Een hypotheekadviseur wordt door de SEH pas ingeschreven als kennis en ervaring zijn aangetoond. Tevens ondertekent de Erkend Hypotheekadviseur de Beroepscode van de SEH.

Als u een klacht hebt

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn en proberen naar beste eer en geweten te werken. Bent u echter niet tevreden, dan vragen wij u dit eerst aan ons te laten weten. Samen kijken we dan naar de oplossingen. Vindt u daarna dat wij niet naar uw tevredenheid op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u dit voorleggen bij de onafhankelijke klachteninstantie Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KlIFID): KlIFID, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, ons aansluitingsnummer is 300.010764.

Privacy en bescherming van uw persoonsgegevens

Om uw privacy en gegevens te beschermen tegen andere doeleinden dan onze klantrelatie, zijn wij aangesloten bij het College Bescherming Persoonsgegevens onder nummer m1402508.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 08150486.

Aansprakelijkheidsverzekering

FACN is uiteraard in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van FACN is beperkt tot het bedrag waarop de afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft. Schouten Insurance onder nummer 223685.

Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze documentatie kunnen aangeven. Ook om het leesbaar te houden voor u, geven wij hierin dus slechts een samenvatting. Hebt u nog vragen of wenst u een nadere toelichting? Aarzelt u niet en neem dan contact met ons op. Wij staan u graag te woord.

Als onlosmakelijk onderdeel van onze informatievoorziening, ontvangt u middels de volgende pagina's ook ons Dienstverleningsdocument (DVD) dat van toepassing is bij complexe en impactvolle producten.



Financieel Adviescentrum
Nederland

Dienstverleningsdocument (DVD) conform wetgeving 01-12-2009

Binnen onze adviesgebieden hypotheek, pensioen, inkomen en vermogen werken wij bij voorkeur met provisieloze producten. U krijgt zo goedkopere producten met lagere kosten. In plaats van een provisiebeloning hanteren wij dan (gemaximeerde) vaste tarieven voor onze dienstverlening. Wij informeren u hieronder graag over dit beloningsmodel alsmede onze tarieven.

De hoogte van uw kosten zijn zo dus niet meer afhankelijk van het soort product of aanbieder en waarborgen daarmee onze verdere onafhankelijkheid in dienstverlening.

Inleiding

Onze dienstverlening kan bestaan uit enkel advies, advies en bemiddeling of enkel bemiddeling ('execution only'). Ook kunnen wij u ondersteunen in de contacten met de financiële instelling bij wie u de geldlening aanvraagt of een financieel product wilt afsluiten.

Kerngegevens

De kerngegevens van ons kantoor treft u aan in de voorliggende 'dienstenwijzer' van dit document. In dat onderdeel treft u informatie aan over onder meer de adresgegevens, onze klachtenregeling, onze werkwijze en diverse relevante registraties en samenwerkingen.

Onze gebruikelijke dienstverlening bij complexe producten en hypotheekbemiddeling

Elke klant is 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 kredieten als volgt van dienst.

- Wij inventariseren uw wensen en mogelijkheden van onze klant;
- Wij adviseren over mogelijke oplossingen hoe u deze wensen het best haalbaar kunt realiseren;
- Wij verzorgen de contacten tussen u en de financiële instelling die hiertoe een product aanbiedt;
- Wij begeleiden u na aanschaf van het door u gewenste financiële product in de toekomst;
- Execution only: in een dergelijke situatie voeren wij slechts uw opdracht of verzoek uit en is er geen sprake van voorafgaand advies. De wet biedt u hiertoe, evenals wij, de mogelijkheid om volledig zelfstandig keuzes te maken en ons slechts als uitvoerder te benutten.

Tijdbesteding

Om u goed te kunnen helpen, moeten wij de nodige tijd investeren. De exacte hoeveelheid tijd hangt sterk af van uw persoonlijke situatie maar ook van de hypotheekvorm die u uiteindelijk kiest. De gemiddelde dossiertijd beslaat tussen de 15 en 20 uren bij particulier hypotheekadvies.

Opdrachtbevestiging

Indien u gebruikt wenst te maken van onze dienstverlening, worden de gemaakt afspraken hierover en de vergoeding vastgelegd in een overeenkomst van opdracht. U weet dus vooraf exact waar u aan toe bent.

Inkoop producten via serviceproviders

Sommige banken of verzekeraars vragen een bepaalde minimumomzet. Omdat wij geen omzetafspraken hebben en willen, kan het voorkomen dat bepaalde producten niet rechtstreeks vanuit de bank of verzekeraar aangeboden kunnen worden. Wij maken in een dergelijk geval gebruik van een inkoopcombinatie/serviceprovider. Wij zijn daartoe aangesloten bij Coöperatie DAK en Home-Invest. Eventuele kosten van inkoop publiceren wij vooraf en variëren van € 0,00 tot € 500,00.

BTW

Alle door ons gehanteerde tarieven zijn vrijgesteld van BTW voor zover de dienstverlening leidt tot totstandkoming van overeenkomst van een financieel product (bemiddeling). In andere gevallen dienen wij advieskosten met BTW te verhogen.

Beloning en provisietransparantie

Als bedrijf maken wij uiteraard kosten. In vrijwel alle situaties werken wij met producten zonder directe provisiebeloning. In de meeste gevallen zal dit tot gevolg hebben dat de prijs van het financiële product dat u aanschaft lager wordt. U krijgt voorafgaand aan het afsluiten van de hypotheek of ander (complex) product exact inzage in de hoogte van deze provisie. Serviceverlening is in basis altijd gratis.

In de tabel ziet u onze gemiddelde tijdsbesteding, tarieven en beloning. Hierin is toekomstige service in de meeste situaties opgenomen. Mocht dit wijzigen, dan verneemt u dat altijd vooraf.

| <i>Product/type klant</i> | <i>Aard van onze dienstverlening</i> | <i>Gemiddeld vergelijk</i> | <i>Indicatie aantal uren</i> | <i>Vergoeding via aanbieder (max)</i> | <i>Vergoeding via client (minimaal)</i> | <i>Vergoeding via client (maximaal)</i> |
|---|--------------------------------------|----------------------------|------------------------------|---------------------------------------|---|---|
| hypotheek particulier | advies | 60 aanbieders | 15 a 20 uren | 0,02% doorlopend | min € 1.250 | max € 1.750 |
| | execution only | | 6 a 9 uren | 0,02% doorlopend | min € 950 | max € 1.250 |
| hypotheek ondernemer | advies | 60 aanbieders | 20 a 25 uren | 0,02% doorlopend | min € 1.750 | max € 2.250 |
| | execution only | | 8 a 11 uren | 0,02% doorlopend | min € 1.250 | max € 1.750 |
| oudedagsvoorziening particulier | advies execution only | 6 aanbieders | 5 a 7 uren 1 a 3 uren | 5% vd premie 5% vd premie | | max € 750 max € 375 |
| oudedagsvoorziening ondernemer | advies execution only | 6 aanbieders | 7 a 9 uren 1 a 3 uren | 5% vd premie 5% vd premie | | max € 950 max € 375 |
| overige (complexe) financiële producten | advies execution only | 40 aanbieders | 5 a 7 uren 1 a 3 uren | 5% vd premie 5% vd premie | | max € 750 max € 375 |
| overige (complexe) financiële producten | advies execution only | 40 aanbieders | 5 a 7 uren 1 a 3 uren | 5% vd premie 5% vd premie | | max € 750 max € 375 |
| Verzekeringadvies vergoeding per uur | advies | 10 aanbieders | € 100,- per uur | | | declaratie |
| Hypotheekadvies vergoeding per uur | advies | 40 aanbieders | € 100,- per uur | 0,02% doorlopend | | declaratie |
| Financieel advies vergoeding per uur | advies | 40 aanbieders | € 100,- per uur | 5% vd premie | | declaratie |

Externe kosten, zoals kosten van een eventueel benodigd taxatierapport of notaris, zijn altijd voor uw eigen rekening. Voor de door u aan FACN BV verschuldigde vergoeding, ontvangt u een factuur.

Afwijkingen van de tabel

Zoals aangegeven geeft de bovenstaande tabel een gemiddeld beeld van onze mogelijke 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. Eventueel meerwerk communiceren wij altijd vooraf.

Vragen?

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