

## Hiemstra Financiële Diensten dienstenwijzer

U bent van plan de zorg voor uw financiële zaken/verzekeringen toe te vertrouwen aan ons kantoor. Een goede beslissing. U kunt er zeker van zijn dat uw financiële belangen bij ons in vertrouwde en deskundige handen zijn.

In deze dienstenwijzer treft u een beschrijving aan van onze dienstverlening en werkwijze. Wij geven u namelijk graag een goed overzicht van wat onze dienstverlening precies inhoudt en wat u van ons mag verwachten, maar ook wat wij van u verwachten.

In deze dienstenwijzer informeren wij u over:

- 1) Ons kantoor;
- 2) Hoe en wanneer u ons kunt bereiken;
- 3) Onze registratie bij/lidmaatschap van overkoepelende organisaties/instanties;
- 4) De producten en diensten die wij aan u leveren;
- 5) Onze relatie met de verzekeraars;
- 6) Wat wij van u verwachten;
- 7) Onze dienstverlening samengevat in vijf stappen;
- 8) Beloning aan Hiemstra Financiële Diensten;
- 9) Beloningsbeleid personeel van Hiemstra Financiële Diensten;

### 1) Ons kantoor

De adresgegevens van ons kantoor zijn:  
Hiemstra Financiële Diensten  
Kleijenburg 2  
8801 KN Franeker

### 2) Hoe en wanneer kunt u ons bereiken?

U kunt ons op een aantal manieren bereiken voor vragen, advies, mutaties of meldingen:

**Via de telefoon:** 0517-390022  
**Via de fax:** 0517-393262  
**Via e-mail:** [info@hiemstrafd.nl](mailto:info@hiemstrafd.nl)  
**Via internet:** <http://www.hiemstrafd.nl>

U bent ook van harte welkom op ons kantoor. Onze openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag van **09:00 uur tot 17:30 uur**. Om er echter zeker van te zijn dat wij u persoonlijk te woord kunnen staan, kunt u het beste vooraf telefonisch een afspraak maken, telefonisch zijn we bereikbaar op alle werkdagen **van 9.00 uur tot en met 17.30 uur**. Buiten kantooruren kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan zo snel mogelijk teruggebeld. Of u kunt ons een e-mail sturen.

### 3) Registratie/lidmaatschap

Ons kantoor is aangesloten bij diverse organisaties en instanties. Deze bieden u een waarborg voor deskundige, integere en betrouwbare advisering.

#### **Autoriteit Financiële Markten (AFM)**

De Wet Financieel Toezicht stelt hoge eisen op het gebied van vakbekwaamheid, integriteit, financiële betrouwbaarheid en transparantie. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de wetgever toezicht op alle financiële dienstverleners in Nederland. Ons kantoor is geregistreerd bij de AFM onder nummer **12008026**. De AFM houdt een register bij van alle vergunninghouders. Deze is in te zien via [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

#### **Klachteninstituut Verzekeringen (Kifid)**

Wij doen er alles aan om u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. In eerste instantie proberen wij samen met u tot een oplossing te komen. Mochten wij daar echter niet in slagen en u vindt dat uw klacht naar uw inzicht niet afdoende wordt behandeld dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Verzekeringen. Ons aansluitnummer bij het Klachteninstituut Verzekeringen is: **300004889**. Meer informatie over de taak en werkwijze van het Klachteninstituut vindt u via de website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

#### **Stichting erkend hypotheekadviseur**

Wij zijn lid de Stichting erkend hypotheekadviseur(SEH). Dit lidmaatschap laat u als consument zien dat wij voldoen aan de gestelde eisen met betrekking tot kennis, ervaring en integriteit.

#### **MIFID/Nationaal Regime**

In het kader van Het Nationaal Regime zijn wij ingeschreven in het MiFID-register. Hierdoor is het ons toegestaan om te adviseren in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen. De volgende producten vallen onder MiFID Nationaal Regime:

- Alle hypothecaire geldleningen in combinatie met een verpande beleggingsrekening via welke transacties in financiële instrumenten voor rekening en risico van de cliënt worden aangegaan.
- Bankspaarproducten in combinatie met beleggen (BEW)
- Bemiddelen in beleggingsrekeningen
- Bemiddelen in effectenrekeningen
- Bemiddelen in beleggingsfondsen
- Bemiddelen in producten en diensten van vermogensbeheerders

### 4) De producten en diensten die wij aan u bieden

*Hieronder staat een opsomming van de meest voorkomende producten en diensten.*

#### **Schadeverzekeringen**

Ons kantoor kan u prima van dienst zijn op het gebied van bemiddeling in schadeverzekeringen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan auto-, inboedel-, ziektekosten-aansprakelijkheids en reisverzekeringen. Wij bemiddelen in verzekeringsproducten die aansluiten op uw wensen en mogelijkheden. Uw belangen staan centraal en onze dienstverlening sluit hierop aan. U moet zelf beoordelen of de geoffreerde verzekeringspolis voldoet aan uw gestelde voorwaarden. Wij assisteren u actief bij schadeafwikkeling. Al onze activiteiten zijn erop gericht een duurzame relatie met u te onderhouden en uw belangen optimaal te behartigen.

#### **Levensverzekeringen**

Ons kantoor is bevoegd te adviseren en te bemiddelen op het gebied van levensverzekeringen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan uw pensioen of uw lijfrenteverzekering, maar ook aan de levensverzekeringen die zijn gekoppeld aan uw hypotheek.

Ons kantoor wil uw financiële belangen optimaal behartigen. Om de door u gewenste financiële zekerheid te bereiken, inventariseren wij uw wensen, kennis en ervaring en risico bereidheid en adviseren wij u over de keuze tussen beleggen en sparen en stellen wij voor u een evenwichtig pakket voorzieningen samen.

#### **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. Ons kantoor wil uw financiële belangen optimaal behartigen. Om de door u gewenste financiële zekerheid te bereiken, inventariseren wij uw wensen, kennis en ervaring en risico bereidheid en adviseren wij u over de keuze tussen beleggen en sparen en stellen wij voor u een evenwichtig pakket voorzieningen samen.

#### **Betalen en sparen**

Ons kantoor bemiddelt en adviseert ook op het gebied van sparen en betalen. U kunt bij ons terecht voor betaal- en spaarrekeningen. U kunt bij ons geen contant geld op kantoor afleveren of ophalen, aangezien wij geen kasfunctie hebben. Mbt betalen en sparen hebben wij een exclusieve samenwerking met RegioBank.

#### **Consumptief krediet en elektronisch geld**

Ons kantoor bemiddelt ook op het gebied van consumptief krediet en elektronisch geld. Wij kunnen voor verschillende banken bemiddelen op gebied van consumptief krediet. Mbt elektronisch geld hebben wij een exclusieve samenwerking met de RegioBank.

### **5) Onze relatie met verzekeraars, banken en andere financiële instellingen**

#### Selectief adviseur/bemiddelaar

Uit het grote aanbod van producten en aanbieders, maken wij een selectie van de verzekeraars/geldverstrekkers, waarmee wij zakendoen. Bij deze selectie kijken we ondermeer naar het specialisme, waarin de betrokken aanbieder uitblinkt. Dat kan betekenen dat de verzekeraar in kwestie uitstekende voorwaarden hanteert in relatie tot de premiestelling. Maar wij betrekken ook andere belangrijke dienstverleningsaspecten van de verzekeraars in onze selectie. Op uw verzoek geven wij u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken (kunnen) doen.

### **6) Wat verwachten wij van u?**

Bij alles wat u van ons vraagt, vragen wij van u dat u ons correct en volledig informeert. Wanneer u bepaalde gevraagde gegevens niet of niet juist invult, kan dit consequenties hebben voor de dekking en dus de eventuele (schade-)uitkering van de betreffende voorziening.

Ook is het van groot belang dat u bij een hypotheek, levensverzekering of andere toekomstvoorzieningen ervoor zorgt dat eventuele inkomens-, gezondheidsgegevens en/of gegevens van het onderpand bij ons worden aangeleverd. Uiteraard helpen wij u hiermee en zullen u zonodig van dienst zijn met (standaard-) inventarisatieformulieren.

Tijdens de looptijd van de verzekering, de hypotheek en/of overige voorzieningen vragen wij u ons te informeren bij wijzigingen in uw (financiële) huishouding. Het is zelfs noodzakelijk dat u ons zo snel mogelijk op de hoogte stelt van wijzigingen in uw (persoonlijke) situatie. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om wijzigingen in uw gezinssituatie (geboorte, echtscheiding, overlijden, etc.), wijzigingen in uw inkomenspositie, adreswijziging, verandering of aanvulling van de inboedel, verbouwing van de woning, andere werksituatie, etc.

### **7) Onze dienstverlening samengevat in vijf stappen**

U heeft een grote keuze uit hypothecaire geldleningen. Elke vorm heeft bepaalde voor- en nadelen. Voor u is het zeer belangrijk dat u die vorm kiest die nu maar ook in de toekomst past bij uw specifieke situatie. Het is belangrijk dat u beseft dat een aanzienlijk deel van uw besteedbaar inkomen zal worden besteed aan deze hypothecaire geldlening. Maar ook dat het hier gaat om een overeenkomst die soms voor tientallen jaren wordt aangegaan.

Onze taak is u te helpen die hypotheekvorm te kiezen die goed aansluit bij uw individuele situatie. Om u daarin te kunnen adviseren, volgen wij standaard een procedure die bestaat uit vijf stappen:

#### **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.

#### **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 deze gegevens 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.

#### **Stap 3, advies**

Op basis van de inventarisatie en analyse 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.

**Tijdbesteding**

Om u goed te kunnen adviseren, 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.

Wij hebben voor u een voorbeeld gemaakt waaruit deze verschillen blijken. Hieronder ziet u een tabel. In deze tabel hebben wij per hypotheekvorm aangegeven wat de gemiddelde tijdbesteding is die wij bij een hypotheek van € 250.000 besteden. Tevens treft u aan wat gemiddeld de beloning is die wij voor deze werkzaamheden ontvangen.

Hypotheekvorm	Tijdbesteding	Minimale inkomsten	Maximale inkomsten
Aflossingsvrije hypotheek	15 tot 20 uur	€ 1.500	€ 3.000
Spaarhypotheek	15 tot 25 uur	€ 2.000	€ 4.625
Beleggingshypotheek	15 tot 25 uur	€ 2.000	€ 4.625
Fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	15 tot 25 uur	€ 2.000	€ 4.625

**8) Beloning aan Hiemstra Financiële Diensten****provisie**

Indien naar aanleiding van onze dienstverlening een hypotheekovereenkomst tot stand komt tussen u en enige financiële instelling, ontvangen wij van de betreffende financiële instelling voor onze dienstverlening een provisie. Deze provisie is verdisconteerd in de premie die door de financiële instelling aan u in rekening wordt gebracht. U krijgt voorafgaand aan het afsluiten van de hypotheek exact inzage in de hoogte van deze provisie.

Voor het overige worden aan u voor de dienstverlening ter zake het hypotheekadvies en de daaraan gerelateerde bemiddeling door ons kantoor geen kosten in rekening gebracht, behoudens de kosten van een eventueel benodigd taxatierapport.

**Of:****nota**

Voor onze dienstverlening mbt hypotheek brengen wij aan u een vast honorarium in rekening van € 2500,-. De in de premie verdisconteerde provisie laten wij dan door de bank en/of verzekeringsmaatschappij uit halen. Externe kosten, zoals kosten van een eventueel benodigd taxatierapport belasten wij aan u door. Voor het door u aan Hiemstra Financiële Dienstverlening verschuldigde honorarium ontvangt u een factuur.

**9) Beloningsbeleid personeel van Hiemstra Financiële Diensten**

Het personeel van Hiemstra Financiële Diensten is in dienst obv een vast salaris. De directie stelt het salaris ieder jaar vast. Dit salaris is gebaseerd op het aantal uren arbeid per week, de taken en verantwoordelijkheden van de betreffende medewerker, opleidingsniveau, leeftijd en ervaring. Daarbij wordt vergeleken en afgestemd met gelijksoortige functies uit de branche en naar de inschaling van de CAO bank- en verzekeringswezen. Er zijn voor de medewerkers van Hiemstra Financiële Diensten geen prestatie gerichte doelen gesteld en er gelden geen variabele beloningsstructuren, welke van invloed op klantadvies kunnen zijn. Nav jaarlijkse functioneringsgesprekken, wordt gekeken of er groei in salaris wordt toegekend. Hierbij wordt rekening gehouden met oa gemiddelde indexcijfers uit de markt. Uiteraard mag de directie hiervan afwijken als dit noodzakelijk en/of gepast wordt geacht.