

## **Dienstverleningsdocument**

Terpstra Assurantiën & Hypotheken is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In dit dienstverleningsdocument geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in het kantoor. Voorts vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met eventuele klachten.

Wij geven u hierna een zo duidelijk en compleet mogelijk beeld van elke stap van de dienstverlening die u van ons mag verwachten. Wij realiseren ons dat sommige begrippen u wellicht onbekend in de oren klinken. Mocht u hierover vragen of opmerkingen hebben schroom dan niet ons hierover te benaderen.

Tijdens het advies zullen wij de financiële begrippen verder verduidelijken.

Het gehele bemiddelings- en adviestraject omvat in grote lijnen de volgende stappen: oriëntatie, inventarisatie, advies, bemiddeling en onderhoud. Tijdens de oriëntatie bespreken we globaal wat wij voor u kunnen betekenen. Bij de inventarisatie nemen wij met u, en uw eventuele partner, uw financiële wensen en eisen door. In de adviesfase maken wij voor u een persoonlijk profiel, waarin naar voren komt welke hypotheekvorm of verzekering in onze ogen voor u het meest optimaal is. In de bemiddelingsfase zullen wij uw persoonlijk hypotheekprofiel naast de beschikbare tarieven en acceptatievoorwaarden leggen en de beste optie aan u offeren. Na verstrekking zijn wij er ook nog voor u! In de loop van uw leven kunnen er veranderingen optreden in uw financiële situatie. Mocht hiervan sprake zijn, dan zijn wij graag bereid u te adviseren over de financiële consequenties van de gewijzigde situatie.

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op generlei wijze verplicht bent om bepaalde diensten af te nemen of om een bepaalde overeenkomst met betrekking tot een financieel product te sluiten.

## **Wie zijn wij?**

### **Geschiedenis van ons kantoor**

Terpstra Assurantiën & Hypotheken is sinds 2003 actief op het gebied van hypotheken in Kampen en omstreken, maar in de huidige digitale wereld eigenlijk in heel Nederland. Sinds maart 2005 zijn wij gevestigd aan de Noordweg 11, 8262 BM te Kampen. Wij werken samen met diverse notarissen, banken en taxateurs en kunnen daardoor scherpe tarieven bieden, evenals lage kosten. Wij proberen voor een klant het beste product tegen de laagste prijs te realiseren. Klanttevredenheid staat hoog in ons vaandel.

### **Deskundigheid en kwaliteit**

Terpstra Assurantiën & Hypotheken heeft volgens de Wet op het Financieel Toezicht (WFT) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12006179. De AFM houdt toezicht op onze deskundigheid, integriteit, betrouwbaarheid en onze zorgplicht richting onze klanten. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl). Uw persoonlijke gegevens zijn bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is namelijk ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens. Er zijn bij ons kantoor meerdere Erkend Hypotheek Adviseurs in dienst. Zij staan borg voor een deskundig en kwalitatief hoogwaardig advies op het gebied van hypotheken, verzekeringen, kredieten en andere financiële diensten. Hierbij adviseren wij u welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en omstandigheden. Daarnaast begeleiden zij de contacten tussen u, de banken en de verzekeraars, waarbij u de verzekeringen, hypotheken en andere financiële producten onderbrengt. Terpstra Assurantiën & Hypotheken behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten.

### **Geldverstrekkers en verzekeraars**

Ons kantoor is aangesloten bij alle geldverstrekkers in Nederland en zelfs enkele buiten Nederland. Dit kan gaan om financiële instellingen in de ruimste zin van het woord (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten, etc.. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de uiteenlopende, financiële producten. Wat de klant het beste past, past ons ook.

### **Onze dienstverlening**

Wij zijn gespecialiseerd in hypotheek. We hebben experts op het gebied van nieuwbouw, oversluitingen, aankoop van bestaande woningen, ondernemers en speciale situaties waaronder financiering op basis van werkelijke last (in plaats van de veel strengere annuïtaire financieringsnormen). Samen met u maken wij een overzicht van de (financiële) risico's waar u mee te maken heeft en adviseren wij u over de (financiële) producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.

Indien u ons om advies vraagt over complexe financiële producten, dan gaan wij eerst uw klantprofiel opstellen. Dit is wettelijk verplicht en houdt in dat wij u vragen gaan stellen over uw (toekomstige) financiële positie, voor zover u dat nu al in kunt schatten. Daarnaast brengen wij uw kennis, ervaring en uw doelstellingen op financieel gebied in kaart en stellen wij uw risicobereidheid vast in het geval van beleggingsproducten. Op basis van dit klantprofiel geven wij u dan een passend advies over de financiële producten die u naar onze mening nodig heeft en die op de markt door financiële instellingen (verzekeraars en banken) worden aangeboden.

Vervolgens zullen wij voor u bemiddelen bij een financiële aanbieder. Dit houdt in dat wij u begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. In deze zijn wij ongebonden bemiddelaars, hetgeen betekent dat wij in alle vrijheid en zonder enige contractuele verplichting de producten van aanbieders kunnen selecteren. Wij nemen contact op met meerdere aanbieders of checken de producten van meerdere aanbieders van financiële producten en vragen de gewenste offertes op.

Heeft u een keuze gemaakt, dan leggen wij contact met de desbetreffende aanbieder(s) en brengen de financiële overeenkomst(en) tot stand.

### **Schadeverzekeringen**

Vrijwel iedereen heeft één of meer schadeverzekeringen; denk hierbij aan inboedel- opstal-, aansprakelijkheid-, rechtsbijstand-, auto-, caravan-, reis- en zorgverzekeringen. Wellicht hebt u ook de behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die kan ontstaan door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid.

### **Levensverzekeringen**

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen, een overlijdensrisicoverzekering om het risico van vroegtijdig overlijden af te dekken, tot complexe verzekeringen om pensioenen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost kan een vorm van levensverzekering zijn. Denk daarbij onder andere aan de traditionele spaarhypotheek.

### **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

lenig vervroegd af te lossen. Zijn er nog veel meer adviesaspecten die voor u van belang zijn. Ons kantoor is hierin gespecialiseerd. Op basis van onze uitgebreide ervaring kunnen wij u vrijblijvend en deskundig adviseren.

### **Consumptief krediet**

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto aan moet schaffen. Of omdat de koelkast plotseling kapot gaat en u geen geld heeft liggen voor een nieuwe. Zo kunnen er veel redenen zijn waarom u besluit een krediet aan te vragen. De financiering van een dergelijke – soms onverwachte – uitgave kan door het kantoor worden geregeld middels een hypotheekverhoging, maar gebruikelijker – en vaak goedkoper – door het afsluiten van een consumptief krediet.

### **Betalen en sparen**

Sparen kan op verschillende manieren. Door geld te storten op een spaarrekening, maar ook via bedrijfsspaarregelingen of deelname aan door de overheid gestimuleerde regelingen. Wij werken op basis van “execution only”, wat feitelijk inhoudt dat wij niet adviseren maar uitsluitend uw opdrachten uitvoeren.

### **Contactgegevens**

Terpstra Assurantiën & Hypotheken

Noordweg 11

8262 BM Kampen

Telefoon 038-3336241

Whatsapp 06-53860102

[www.terpstrahypotheken.nl](http://www.terpstrahypotheken.nl)

[info@terpstrahypotheken.nl](mailto:info@terpstrahypotheken.nl)

Transistorstraat 31

1322 CK Almere

036-7519788

Whatsapp 06-53860102

[www.terpstrahypotheken.nl](http://www.terpstrahypotheken.nl)

[info@terpstrahypotheken.nl](mailto:info@terpstrahypotheken.nl)

### **Openingstijden**

Onze openingstijden zijn van maandag t/n vrijdag van 9.00 uur – 17.30 uur.

Middagpauze; meestal zijn wij ook tussen de middag (telefonisch) bereikbaar. Incidenteel kan het voorkomen dat wij tussen 12.30 en 13.30 uur niet bereikbaar zijn. Via whatsapp zijn wij vrijwel altijd bereikbaar.

Avonden; ook 's avonds kunt u bij ons terecht. Elke avond van maandag t/m vrijdag. Wel op afspraak.

### **Spoed**

Mocht er sprake zijn van een spoedgeval, bij bijvoorbeeld ernstige schade of andere zaken, dan zijn wij mobiel bereikbaar op 06-53860102 of 06-34556632. Als het goed is, heeft u ook een visitekaartje van onze adviseurs ontvangen tijdens het adviesgesprek, met daarop vermeld de persoonlijke gegevens en telefoonnummers.

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

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12006179. De Autoriteit Financiële Markten houdt toezicht op banken, verzekeraars en het intermediair, kortom op de financiële markten. Wij zijn ingeschreven in het WFT (Wet Financieel Toezicht) register onder nummer 12006179. Registratie is een wettelijke verplichting. Het WFT-register is te raadplegen op de website van de AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl))

Kamer van Koophandel

In het Handelsregister van de Kamer van Koophandel te Zwolle staan wij ingeschreven onder de naam Noordweg B.V. met als handelsnaam Terpstra Assurantiën & Hypotheken, geregistreerd onder nummer 05076676.

### **Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)**

Ons kantoor voldoet voor advisering in hypotheek aan de door de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs vastgestelde eisen met betrekking tot kennis, ervaring en integriteit.

Onze Erkend Hypotheek Adviseurs zijn bij de SEH geregistreerd onder nummer 8239 en 8249  
Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening nummer 300.003362

### **Klachten Instituut Financiële Diensten (KiFiD)**

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus. 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: Kifid, Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG

### **Beroepsaansprakelijkheid**

Wij streven er naar om u zo goed en zorgvuldig mogelijk van dienst te zijn. Mocht er onverhoopt iets fout gaan, dan zijn wij toereikend verzekerd via een Beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

### **Nationale Hypotheek Bond**

Wanneer u een hypotheek heeft afgesloten of een hypotheekgesprek met één van onze adviseurs heeft gehad, kunnen wij uw gegevens – na uw toestemming hiervoor – verwerken in de software van de Nationale Hypotheek Bond. Ons kantoor is bij deze organisatie aangesloten om onze dienstverlening richting klanten te optimaliseren. Wanneer uw gegevens in deze software worden ingevoerd, wordt uw hypotheek gedurende de gehele looptijd gecontroleerd. In de controle, die dagelijks wordt uitgevoerd, wordt gekeken naar tal van veranderingen die op uw persoonlijke situatie van toepassing zijn. Hierbij kunt u denken aan gewijzigde (rente-) tarieven en voorwaarden, maar ook een waardevermindering van uw woning. Wanneer uit de controle blijkt dat u kunt besparen op uw hypotheek kunnen wij u op dat moment direct op de hoogte stellen. U kunt dan beslissen op u de hypotheek aan zou willen passen. Zo zorgt u er samen voor dat uw hypotheek up-to-date is en blijft.

Met een hypotheekkantoor die is aangesloten bij de Nationale Hypotheek Bond kiest u voor kwaliteit. Nu en in de toekomst.

### **Wat is financieel advies?**

Als kind droomde u vast wel eens over de toekomst. Voordat u het wist kwam u op kruispunten in uw leven. Wat ga ik doen? Waar ga ik wonen en wat is verantwoord? Financieel advies is nodig op die belangrijke momenten in uw leven. Bij het nemen van beslissingen die ingrijpende gevolgen kunnen hebben. Één van die momenten is bijvoorbeeld het kopen van een huis. U wilt weten wat u kunt lenen, maar ook wat verantwoord is om te lenen. Ons financiële advies helpt u om op cruciale momenten de juiste keuzes te maken.

Hieronder een eenvoudig overzicht van een aantal bepalende factoren rondom een financieel advies.

### **Wat verwachten wij 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 aan 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 kwaliteit van 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 belangrijk een totaalbeeld te hebben. Zo kan het 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.

Wanneer u nadrukkelijk aangeeft niet bereid te zijn tot het verstrekken van alle volledige gegevens, denk daarbij bijvoorbeeld aan pensioen- of nabestaandengegevens, dan zullen wij dit in ons financieel plan vermelden. Het is echter voor u van belang dat u onverhoopt niet komt te staan voor situaties waarbij u niet of onvoldoende verzekerd bent.

## **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 geboorte, een scheiding, uw gezondheid, werkloos- of arbeidsongeschikt worden. Alles wat redelijkerwijs relevant kan zijn voor de beoordeling van het advies of de verstrekking van uw financieel product.

## **Informatie doornemen**

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het regelmatig gebeuren dat wij u informatie verstrekken. Soms zijn wij wettelijk verplicht u bepaalde informatie te verstrekken. Voorts kunnen wij u informatie toesturen zodat u zich nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij adviseren u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen. In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Uiteraard controleren wij deze documenten ook, maar uiteindelijk bent u de contractant die bij een bank- of verzekeringsmaatschappij een product afsluit.

## **Persoonsgegevens**

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig en discreet mee om. Dit wordt nog extra geborgd doordat u eventuele klachten kunt neerleggen bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

## **Redelijkheid en billijkheid**

Onze adviseurs zijn u graag van dienst. Het eerste adviesgesprek van maximaal een uur is gratis. Wij verwachten wel dat u duidelijk aangeeft wat uw intenties zijn. In het kennismakingsgesprek zullen wij op hoofdlijnen aangeven wat wij in het financiële adviestraject voor u kunnen betekenen. Indien u in het vervolgadviestraject uiteindelijk geen gebruik maakt van onze dienstverlening, zullen wij u in het tweede (en eventueel volgende) gesprek(ken) een fee in rekening brengen. De hoogte ervan is afhankelijk van de situatie. We bespreken dit van tevoren met u en leggen dit ook vast in de mail.

## **Onze dienstverlening**

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten, waarbij wij als uitgangspunt aanhouden uw wensen en specifieke situatie. Daarbij vormen uw wensen en uw persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over brede kennis, een schat aan ervaring en wij hebben uitstekende contacten met vele financiële instellingen. Ingrediënten die onmisbaar zijn voor een gedegen, financieel advies.

Onze dienstverlening bestaat uit:

1. Kennismaken
2. Inventariseren
3. Analyseren
4. Adviseren
5. Motiveren
6. Bemiddelen
7. Nazorg

Bovenstaande punten sluiten volgens ons naadloos op elkaar aan. Het gedegen Terpstra adviestraject zal daarom ook altijd uit deze elementen bestaan. Uiteraard is het wel mogelijk om tussentijds het adviestraject te stoppen.

### **Kennismaken**

Bij de eerste ontmoeting starten wij vanzelfsprekend met een kennismakingsgesprek. Daarnaast ontvangt u vooraf algemene informatie, waaronder dit dienstverleningsdocument. Wij verzoeken u dit dienstverleningsdocument van tevoren goed door te nemen, waardoor u een goede afweging kunt maken of u al dan niet gebruik wenst te maken van onze diensten.

### **Inventariseren**

Wij gaan nu in op uw wensen en behoeftes. We denken samen na over uw toekomstplannen. Wij gaan verder in op uw financiële positie, uw wensen en doelen en uw kennis en ervaring op financieel gebied. Een (complex) financieel product sluit u natuurlijk niet dagelijks af. Daarom zullen onze adviseurs proberen om u slechts begrijpelijke vragen te stellen. Ook bepalen wij de mate waarin u financiële risico's durft en/of wenst te nemen.

De voorlaatste stap in de inventarisatie is het stellen van prioriteiten. Het kan zijn dat u:

- wilt blijven wonen bij arbeidsongeschiktheid
- 30 jaar zekere maandlasten wilt hebben
- een klein budget heeft voor uw hypotheeklasten

Tenslotte bespreken we met elkaar of het zinvol is om verder te gaan met het Terpstra adviestraject.

### **Analyseren**

Nadat uw profiel opgesteld is en u de nodige informatie ontvangen heeft, zoeken we naar oplossingen. Een belangrijke stap daaraan voorafgaand is de feitelijke, financiële analyse.

Op basis van uw gegevens wordt berekend wat uw situatie is bij:

- Arbeidsongeschiktheid
- Werkloosheid
- Pensionering
- Overlijden
- Echtscheiding

De adviseur maakt deze feitelijke analyse met name op basis van de door u verstrekte gegevens. Deze moeten dienaangaande volledig zijn, want alle bestaande financiële producten zijn immers bepalend voor uw situatie. Hoe meer informatie wij van u ontvangen, des te beter zal het uiteindelijke advies aansluiten op uw persoonlijke situatie! Wanneer u ons onjuiste of onvolledige informatie verstrekt, loopt u een (groot) risico dat u uiteindelijk niet of onvolledig wordt geadviseerd. Uiteraard mag u van ons verwachten dat wanneer u bij ons een financieel product afneemt, dit – strikt met betrekking tot dit specifieke product – een kwalitatief goed product is. Een voorbeeld; stel u sluit via onze tussenkomst een hypotheek over waarbij u fors bespaart in de maandlasten, zodanig dat de kosten ruimschoots worden terugverdiend, dan kunt u ons niet verantwoordelijk houden voor

bijvoorbeeld advisering over uw pensioensituatie. Wanneer het uw intentie is dat wij specifiek naar uw hypotheek(lasten) kijken en u hierin adviseren, en u besluit geen gebruik te maken van andere adviezen en diensten, zullen wij dit nadrukkelijk vermelden in ons financieel adviesplan.

### **Advies**

Advies bestaat uit het samenvoegen van de feitelijke analyse, persoonlijke inventarisatie en de kennis van de adviseur. Dit advies is een cruciaal moment. Op basis van de gegevens die de adviseur heeft, wordt een persoonlijk advies gemaakt, toegesneden op uw situatie.

De adviseur zal zijn advies motiveren en formuleren in een adviesrapport. Dit rapport zal met u besproken worden, waarna er twee mogelijkheden zijn:

1. U herkent zich in het advies
2. U wilt van het advies afwijken

Als we elkaar herkennen in het financieel advies is dat prettig. Op alle punten hebben wij elkaar begrepen en u we zullen het advies omzetten in een hypotheekbemiddeling, of in het afsluiten van het betreffende product.

Stel dat u van het advies wilt afwijken, dan is dat uw keuze en niet onze verantwoordelijkheid. U wijkt immers af van hetgeen de adviseur u adviseert. Daarmee neemt u wellicht risico's. De aansprakelijkheid met betrekking tot mogelijke risico's ligt bij u.

### **Bemiddelen**

Alvorens wij bemiddelen moet er een gedegen en passend advies zijn uitgebracht. Het is immers belangrijk dat u een financieel product aanschafft dat bij uw situatie past. Zodra wij gaan bemiddelen hebben wij reeds een uitgebreid dossier; zaken die voor de feitelijke financiële analyse relevant waren. In deze fase wordt er mogelijk meer informatie bij u opgevraagd. Wij helpen u bij het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling. Daarnaast onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten. Bij het bemiddelen is snelheid geboden. Wij vragen dan ook uitdrukkelijk of u adequaat wilt reageren op onze verzoeken om informatie aan te leveren. Daardoor voorkomen wij onnodige, mogelijk zelfs ernstige vertraging in het aanvraagproces. Daar zijn wij samen niet bij gebaat. Wanneer u tekortschiet in het tijdig aanleveren van door ons gevraagde documenten, kunnen wij niet aansprakelijk gesteld worden voor schade die hier mogelijk uit voort vloeit. Uiteraard kunt u van ons verwachten dat wij alles in het werk stellen om tijdig, snel, zorgvuldig en op een adequate wijze informatie die u ons aanlevert bij de geldverstrekker of andere betrokken partij (denk aan verzekeringsmaatschappij, notaris of taxateur) terecht te laten komen.

### **Nazorg**

Na het hypotheek- en/of bemiddelingsproces zijn wij niet klaar. Uw persoonlijke situatie is aan verandering onderhevig. Zo ook uw financiële situatie. Daarom kunnen in verschillende fases van uw leven de zaken omtrent uw hypotheek veranderen. Ook na het afsluiten van het adviestraject kunt u vanzelfsprekend bij ons terecht. Het verzoek of de wens om nazorg leggen wij vast in het klantdossier. Dit soort wensen en afspraken lopen per klant nogal uiteen. Vaak zal een telefoongesprek of een korte update op ons kantoor winst voor u betekenen. U blijft op de hoogte van uw financiële situatie met de daarbij behorende (mogelijk ingedekte) risico's. Het kan zijn dat wij in de toekomst pro-actief nazorg plegen. Als service naar onze klanten. U bent echter zelf eindverantwoordelijk voor uw financiële situatie. Mocht u vragen of opmerkingen hebben, twijfels, wijzigingen in uw persoonlijke situatie, etc. etc., schroom dan niet ons te raadplegen. Wij zijn er voor u!

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

De overheid geeft banken en verzekeringsmaatschappijen de mogelijkheid ons op verschillende wijzen te belonen. Daarnaast kunnen wij tot op zekere hoogte ook zelf bepalen hoe wij beloond

willen worden. Beloning kan op basis van provisie. Wij ontvangen dan een percentage van de premie die u aan de bank of maatschappij betaalt. Dit kan eenmalig zijn, of doorlopend. Dit laatste wordt ook wel prolongatieprovisie genoemd. Vaak is het ook een combinatie van beide; wij ontvangen dan een eenmalige provisie voor het afsluiten van een product en daarnaast een prolongatieprovisie voor het onderhoud en de nazorg en service die wij verlenen, of waar u om kunt vragen. Bij schadeverzekeringen bestaat de provisie doorgaans uit prolongatieprovisie welke verwerkt is in de premie. Bij levensverzekeringen ontvangen wij sinds 1 januari 2013 geen provisie meer. De vergoeding voor het afsluiten, beheren, onderhouden en overige aftersales kunnen in rekening worden gebracht middels een eenmalige vergoeding vooraf, een doorlopende vergoeding per maand of kwartaal, of soms een combinatie van beide. Voor een volledige afwikkeling van een hypotheek brengen wij doorgaans 2.700 euro in rekening. Hier kan om allerlei redenen van worden afgeweken indien de aanvraag complexer of minder complex is. Dit wordt op voorhand met u besproken en hier dient u ook voor te tekenen. Bovenstaande geldt in grote lijnen ook voor hypothecaire financieringen en consumptieve kredietverlening. In alle gevallen zullen wij met u – zodra helder is dat wij voor u aan het werk gaan en u daarvoor een vergoeding verschuldigd bent – bespreken op welke wijze wij worden beloond en welke consequenties dat voor u heeft. Dit kan dus op basis van bovengenoemde eenmalige bemiddelingsvergoeding, middels prolongatieprovisie, een combinatie hiervan of, wanneer dat zo afgesproken is, op urendeclaratie.

Naast de hierboven vermelde prolongatieprovisie en bemiddelingsprovisie is het ook nog mogelijk om op uurbasis te adviseren. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uur dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Wij zullen u dan van tevoren een indicatie van het aantal uren geven die wij denken nodig te hebben voor onze dienstverlening met betrekking tot uw situatie. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als via onze bemiddeling in een dergelijk geval geen financieel product tot stand komt, bent u een vergoeding schuldig. Daar een klant van tevoren niet weet waar hij of zij aan toe is, geniet deze vorm van beloning niet onze voorkeur. Ook kunnen er geschillen ontstaan over het aantal te declareren uren. Bovendien kan het aantal uren sterk verschillen per dossier en hangt een en ander ook af van de complexiteit van het product en de advisering hiervan. Het aantal uren die nodig zijn voor een zo sluitend mogelijke dossiervorming waarin het complete financiële reilen en zeilen van een klant is vastgelegd, moet ook niet onderschat worden. Deze verplichting die de overheid het intermediair heeft opgelegd, zorgt voor een groot aantal extra uren, welke voor een klant niet inzichtelijk zijn. Om misverstanden, onduidelijkheid en misbruik te voorkomen heeft ons kantoor bewust afstand genomen van deze wijze van beloning. Wij zullen daarom van tevoren een vast bedrag aan bemiddelingsvergoeding afspreken, al naar gelang de complexiteit van uw situatie of het product. Daarnaast kan het zijn dat wij (gedeeltelijk) provisie van een geldverstrekker of verzekeringsmaatschappij ontvangen. Wij factureren uitsluitend op uurbasis wanneer een product uiteindelijk niet wordt afgenomen, maar wij hiervoor wel de nodige inspanningen hebben verricht. Ons eerste adviesgesprek is daarbij altijd gratis. Wij wijzen u altijd op voorhand op ons dienstverleningsdocument en de wijze van beloning.

U betaalt ons kantoor op basis van de werkzaamheden die voor u worden verricht. Voor een gemiddeld hypotheekadvies moet u rekenen op 20 tot 25 uur werk. Vrijgesteld van btw. De complexiteit van een post bepaalt of er een hoger of lager aantal uren wordt verwacht. De complexiteit kan bepaald worden omdat er sprake is van NHG en de aanvullende voorwaarden die NHG stelt, een starterslening, diverse af te lossen kredieten, etc. Om discussie hierover uit de weg te gaan, wordt op voorhand met u een bemiddelingsprovisie afgesproken. Op het moment dat het hypotheektraject is afgerond en de stukken bij de notaris liggen, bent u ons de afgesproken bemiddelingskosten verschuldigd. Ook als u zich nadien terugtrekt.

## **Consumptief krediet**



Wij mogen van de wet voor het bemiddelen van kredieten uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen van de aanbieder dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening. Als u de rente betaald hebt, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

### **Inspanning**

De kosten van eventuele vervolgesprekken die nodig zijn voor de inventarisatie, analyse, advisering, dossiervorming en verstrekking van een product zijn bij de bemiddelingsprovisie inbegrepen. Er worden uitsluitend kosten in rekening gebracht (conform het tarief vermeld onder "redelijkheid en billijkheid" wanneer de klant aantoonbaar de intentie heeft gewekt een product middels onze bemiddeling af te sluiten en in een later stadium besluit hier – om wat voor reden dan ook - toch vanaf te zien. Met betrekking tot schadeverzekeringen zullen wij in deze situaties geen kosten in rekening brengen, maar bij het afsluiten van een hypotheek zijn er verschillende stadia waarbij wij van tevoren vastgelegde bedragen in rekening zullen brengen voor de inspanningen die door ons zijn verricht.

Wij kennen hierbij de volgende stadia; 0 inventarisatie, 1. eerste adviesgesprek, 2. vervolgesprekken/inventarisatie/analyse en vastlegging advies in een financieel plan 3. offerteaanvraag bij een geldverstrekker, 4. inschakelen taxateur, 5. inschakelen notaris, 6. aanvraag levensverzekering/overlijdensrisicoverzekering, 7. dossiervorming (nagenoeg) compleet 8. finaal akkoord bank.

0. Een eerste inventarisatie bij ons kantoor is altijd gratis. 1. Na de inventarisatie volgen wellicht aanvullende gesprekken. 2. De intentie van volgende gesprekken is samen te komen tot de verstrekking van een product. Hier wordt veel energie in gestoken door de adviseur en vindt al een deel van de dossiervorming plaats. Mocht de verstrekking van het product niet plaatsvinden, omdat de klant bewust afziet van het verdere adviestraject, dan is de klant gehouden 150 euro te betalen. Dit is inclusief btw. 3. Voor het (in opdracht van de klant) aanvragen van een offerte zijn wij als bemiddelaar veelal kosten verschuldigd. Deze kosten zijn voor onze rekening en zijn verwerkt in onze bemiddelingsprovisie. Wanneer een product echter na het opvragen van de offerte niet afgenomen wordt is de klant gehouden 100 euro te betalen. Dit is inclusief btw. 4. Wanneer wij toestemming van de klant hebben om de taxatie te verzorgen (na ontvangst van een getekende offerte), worden kosten gemaakt om een taxateur in te schakelen. Deze taxateur maakt ook kosten om een rapport op te maken en het rapport bij diverse instanties als "Mijn Taxateur" en "NWWI" aan te melden. Wanneer een rapport reeds is opgemaakt en een klant ziet alsnog af van onze bemiddeling, dan brengen wij 150 euro hiervoor in rekening. Bovendien is de klant dan de kosten van de taxateur verschuldigd, welke deze buiten ons om rechtstreeks op de klant zal verhalen. De kosten van de taxateur worden altijd op voorhand besproken met de klant. 5. Wanneer de notaris reeds door ons is ingeschakeld (wat het gevolg is van een door ons ontvangen getekende offerte) en de klant ziet af van het product, c.q. onze bemiddeling, dan brengen wij de klant 50 euro in rekening. 6. Mocht er een levensverzekering/overlijdensrisicoverzekering benodigd zijn voor verstrekking van een hypotheek en deze levens/overlijdensrisicoverzekering is reeds door ons aangevraagd bij een verzekeringsmaatschappij dan brengen wij bij het achteraf niet doorgaan van deze verzekering de klant 50 euro in rekening. Dus uitsluitend wanneer bij de aangevraagde hypotheek een levensverzekering verplicht is! Uiteraard worden de maandlasten van een levensverzekering altijd op voorhand met de klant besproken. 7. Wanneer het dossier op ons kantoor nagenoeg of helemaal compleet is (getekende offerte, werkgeversverklaringen, loonstrookjes, legitimatie). dan brengen wij bij het niet doorgaan van de hypotheek hiervoor 50 euro in rekening bij de klant. Dit is inclusief btw. 8. Zijn de stukken door de bank finaal akkoord bevonden en besluit de klant op dat moment alsnog af te zien van de afgesproken hypotheek, dan brengen wij hiervoor aanvullend nog eens 50 euro in rekening. Bovengenoemde bedragen zijn additioneel.

### **Overmacht**

Kan een financiering buiten de schuld van de klant om niet verstrekt worden en hebben er desalniettemin toch al meerdere stappen van bovengenoemd traject plaatsgevonden, dan zullen slechts gemaakte kosten (bijvoorbeeld een uitgebracht taxatierapport) in rekening worden gebracht, doch geen vergoeding voor onze inspanning verschuldigd zijn.

### **BTW**

Het is mogelijk dat onze nota belast is met BTW. Bij het uiteindelijk tot stand komen van een hypotheek, levensverzekering of schadeverzekering, zal onze nota niet zijn belast met BTW. Indien het advies een second opinion of een financieel plan van aanpak betreft, waarbij het uitsluitend een vergoeding van financieel advies betreft, dan zijn wij verplicht om BTW in rekening te brengen.

### **De Premie**

Premie betalen kan op twee manieren. U betaalt via ons of rechtstreeks aan de verzekeraar. Per polis staat de incassomethode beschreven. U moet premies binnen 1 maand betalen. Indien u de premie niet tijdig betaalt kan de verzekeraar weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen bij u in rekening worden gebracht.

### **Onze relatie met verzekeraars**

Terpstra Assurantiën & Hypotheken is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of verzekeraars. Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeraars voeren. Wij kunnen bij een groot aantal maatschappijen terecht, maar werken doorgaans met een select aantal, die wij geselecteerd hebben op basis van prijs, kwaliteit en voorwaarden. Uiteraard blijft verzekerings- en hypotheekadvies maatwerk.

### **Beëindiging relatie**

Er kunnen onverhoopt situaties ontstaan waardoor u besluit niet langer van onze dienstverlening gebruik te maken. U hebt het recht om op elk moment de relatie met Terpstra Assurantiën & Hypotheken te beëindigen. U kunt uw verzekeraar verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Wanneer wij een hypotheekaanvraag van u onder handen hebben, dan kan het zijn dat u nog een vergoeding verschuldigd bent, conform de gemaakte afspraken c.q. conform ons dienstverleningsdocument.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een andere intermediair of verzekeraar deze zorgplicht overneemt.

### **Klachten**

Heeft u klachten over een afhandeling, onze werkwijze of gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Alle klachten worden door de directie behandeld. Wilt u nadere informatie over onze interne klachtenprocedure, dan kunt u deze bij ons opvragen. Mochten wij niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht bij de volgende instantie terecht:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)) Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Ons aansluitnummer is 300.003362.

### **Advieskwaliteitscheck**

Na het adviestraject hebt u de mogelijkheid om de advieskwaliteitscheck in te vullen. In deze map treft u een kaartje met instructies aan. Wij vinden het belangrijk om te toetsen of ons advies voldoet aan uw wensen. De uitkomst van de kwaliteitscheck laat zien of er hiaten zitten in het advies. Is dat het geval? Dan volgt er aanvullend advies. Deze kwaliteitscheck is ontwikkeling in samenwerking met

Independer en de Autoriteit Financiële Markten. U kunt een kopie van dit rapport ontvangen. Een exemplaar wordt bovendien ter beschikking gesteld aan de maatschappij die u de hypotheek heeft verleend en aan de adviseur. Dit rapport is voor onze adviseur erg belangrijk omdat wij streven naar optimale kwaliteit. Eventuele verbeterpunten die voortkomen uit de kwaliteitscheck worden direct ter hand genomen.

### **Proceskwaliteitscheck**

FlexFront Service Partner kan met u contact opnemen nadat de aktepassering bij de notaris heeft plaatsgevonden. In een bondig vraaggesprek vernemen wij graag van u uw ervaringen in het gehele traject. U kunt deze check ook invullen via het kaartje in deze map. Is de adviseur u goed van dienst geweest? Bent u tevreden over de dienstverlening en administratieve afwikkeling? De uitkomsten van het vraaggesprek worden verwerkt in een kwaliteitsrapport. Aan de hand van dit rapport kunnen wij onze dienstverlening optimaliseren.

### **Reviews**

Voor reviews over onze dienstverlening verwijzen wij u naar Independer en Advieskeuze. Deze sites laten tientallen tot honderden reacties zien van klanten die wij de afgelopen jaren hebben mogen adviseren.

Laatst bijgewerkt te Kampen, 30 juni 2022