

Deze Dienstenwijzer wordt u aangeboden door Hoffstedde Assurantiën BV, Tolstraat 8, 7534 CH te Enschede.

Wij stellen ons graag even kort aan u voor, en informeren u 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?

Hoffstedde Assurantiën BV biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van verzekeringen, hypotheek, oudedags- en nabestaandenvoorzieningen, (fiscaal) sparen, beleggen en financiële planning. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren. We werken samen met **SAA**.

(**S**amenwerkende **A**ssurantie **A**dviseurs)

Wij zien het als onze taak u zo optimaal mogelijk te adviseren inzake verzekerbare risico's. Wij geven u adviezen over welke producten naar ons oordeel goed aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Wij zijn ongebonden bemiddelaars, wat betekent dat wij in vrijheid, zonder contractuele verplichtingen de producten van een selectief aantal banken/verzekeraars kunnen adviseren.

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of verzekeraar heeft een eigendomsbelang in of zeggenschap over Hoffstedde Assurantiën BV.

Onze diensten

Binnen ons kantoor bieden wij de volgende advies- en bemiddelingsdiensten: **bemiddeling uitsluitend in combinatie met advisering, alleen advisering.**

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van hypotheek, levens- en schadeverzekeringen, oudedags-arbeidsongeschiktheid- en nabestaandenvoorzieningen, (fiscaal) sparen, beleggen en financiële planning.

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

U bent bij ons vrij in de (eind)keuze van aanbieder(s) en product(en). Wij gaan u daarbij, met onze kennis en ervaring, ondersteunen in het maken van deze selectie.

Dat houdt onder meer in:

Inventariseren van uw wensen, behoeften en risicobereidheid. Om tot een oordeel te komen over de materiekennis en ervaring van u met complexe financiële producten. Dit leggen wij vast in uw klantprofiel;

Informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten;

Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders;

De consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken;

Het toelichten en motiveren van het verstrekte advies;

Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies. Daarop aansluitend helpen wij u met het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Indien het nodig en wenselijk is, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten. Na het tot stand komen van de contracten verlenen wij de wettelijke verplichte nazorg.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het bijvoorbeeld zo zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

Hebt u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw situatie sprake is van onder- of juist oververzekering.

DIENSTENWIJZER

Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.

Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

Wij onderhouden alle contacten met de bank en of verzekeraar. In het geval u rechtstreeks contact wenst met de bank en / of verzekeraar stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie.

Wij vragen u de gegevens uit de van ons ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op maandag t/m donderdag open van 08:30 tot 12:00 en van 13:00 tot 17:00 uur. Op vrijdag zijn wij geopend van 08:30 tot 12:00 uur.

Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten deze kantoortijden maken.

Adres : Tolstraat 8
Postcode : 7534 CH
Plaats : Enschede
Telefoon : 053-4617100
Email : info@hoffstedde.nl
Internetadres : www.hoffstedde.nl

Noodgevallen : Op onze website kunt u het mobiele noodnummer vinden

Betalingen

Hypotheken en 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 resp. 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), geschieden rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij, of aan SAA. Per polis zullen wij daarover met u afspraken maken. Bij uitzondering kunt u de premies via ons betalen, u heeft dan direct aan uw betalingsverplichting tegenover de verzekeraar voldaan. Blijft betaling (aan ons) 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?

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij kosten zoals salarissen, kosten van huisvesting, vergunningen en opleidingen. De vergoeding die wij voor onze werkzaamheden vragen kunnen op verschillende wijzen worden voldaan.

DIENSTENWIJZER

Schadeverzekeringen en betaal- en spaarrekeningen:

Vergoeding via de premie:

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen, betaal- en spaarrekeningen kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product (provisie). Bij schadeverzekeringen is deze verwerkt in de premie die u betaalt. Bij betaal- en spaarrekeningen is dat een provisie over het saldo op de betreffende rekening.

Vergoeding via een serviceabonnement:

De kosten van bovengenoemde dienstverlening kunt u ook voldoen door een serviceabonnement af te nemen. De betreffende verzekeringen worden dan waar mogelijk provisie vrij aangeboden, waardoor de premie daalt. In plaats daarvan betaalt u apart voor onze dienstverlening in de vorm van een abonnement.

Levens- en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, hypotheek, oudedags- en nabestaandenvoorzieningen, beleggen en fiscale bankspaar producten:

Voor onze dienstverlening op het gebied van deze producten worden wij op verschillende manieren beloofd:

Beloning op basis van een vaste prijs

| Productcategorie | Tarieven voor dienstverlening met betaling van het eenmalige honorarium* | Tarieven voor dienstverlening zonder betaling van het eenmalige honorarium* |
|---|--|---|
| Hypotheek op basis van aankoop of herfinanciering van een woning | € 2.250,00 eenmalig honorarium | niet mogelijk |
| Hypotheek op basis van een 2 ^e hypotheek of verhoging voor bestaande hypotheekklanten | € 1.500,00 eenmalig honorarium | niet mogelijk |
| Hypotheekvorm omzetten bij huidige hypotheekverstrekker | € 750,00 eenmalig honorarium | niet mogelijk |
| Oudedags- en nabestaandenvoorzieningen (bijv. lijfrente) | € 750,00 eenmalig honorarium € 3,77 servicekosten per maand | niet mogelijk |
| Arbeidsongeschiktheid en werkloosheidsvoorzieningen i.c.m. oudedags- en nabestaandenvoorzieningen | € 450,00 eenmalig honorarium € 28,17 servicekosten per maand | niet mogelijk |
| Arbeidsongeschiktheidsverzekering voor ondernemers (AOV) | € 450,00 eenmalig honorarium € 28,17 servicekosten per maand | niet mogelijk |
| Uitvaartverzekering | € 130,00 eenmalig honorarium | € 3,97 servicekosten per maand per premiebetalende verzekerde en na 5 jaar |
| | € 1,54 servicekosten per maand per premiebetalende verzekerde | € 1,54 servicekosten per maand per premiebetalende verzekerde |
| Expirerende lijfrente (uitkeringsfase) | € 750,00 eenmalig honorarium € 3,77 servicekosten per maand | niet mogelijk |
| Lijfrenteverzekering omzetten naar lijfrenterekoning | € 250,00 eenmalig honorarium € 3,77 servicekosten per maand | niet mogelijk |
| Leven- en beleggingsverzekering omzetten (niet verpand) | € 500,00 eenmalig honorarium | niet mogelijk |
| Leven- en beleggingsverzekering omzetten (verpand) | € 750,00 eenmalig honorarium | niet mogelijk |
| Overlijdensrisicoverzekering (ORV) | € 295,00 eenmalig honorarium | € 10,09 servicekosten per maand en na 5 jaar |
| | € 4,26 servicekosten per maand | € 4,26 servicekosten per maand |

* Op basis van advies en bemiddeling.

Aan de genoemde bedragen in de tabel kunnen geen rechten worden ontleend. Deze bedragen zijn gebaseerd op de gemiddelde tijdsbesteding. In onderling overleg kunnen hier, situatieafhankelijk, andere afspraken over gemaakt worden. Staat uw advies en/of bemiddelingswens er niet tussen, kunt u vrijblijvend contact met ons opnemen. Termijnbetaling is mogelijk. De maandelijkse servicekosten worden aangepast o.b.v. de jaarlijkse prijsindex van het CBS

DIENSTENWIJZER

Beloning op basis van tarief per uur:

U kunt er ook voor kiezen om onze dienstverlening te voldoen op basis van declaratie. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uren dat wij voor u werkzaam zijn geweest vermenigvuldigd met ons uurtarief. Het exacte uurtarief evenals een indicatie van uren wordt u voorafgaand aan de werkzaamheden verstrekt.

Ook is het mogelijk dat wij vooraf een vast tarief met u overeenkomen voor onze dienstverlening. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is dan niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling hebt afgesloten en het aantal uren dat wij voor u werkzaam zijn geweest.

Let wel; ook als er via onze bemiddeling geen financieel product wordt afgesloten bent u ons een vergoeding verschuldigd voor de gemaakte kosten in geval van werkzaamheden op basis van uren of een vast tarief. Wij hebben een inspanningsverplichting, maar geen resultaatverplichting.

In alle overige situaties werken wij op basis van urendeclaratie

Onze uurtarieven zijn:

| | |
|-------------------------------------|----------|
| - Hypotheek- en financieel adviseur | € 125,00 |
| - Assurantieadviseur | € 95,00 |
| - Medewerker binnendienst | € 65,00 |

Wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12015490 voor het uitoefenen van ons bedrijf. Wij zijn voorts ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime MiFID voor het adviseren over beleggingsfondsen en/of het doorgeven van orders over beleggingsfondsen aan de aanbieder.

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

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.

Beëindiging van de relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten, Let wel: de via ons tot stand gekomen verzekeringscontracten kunnen niet eerder worden beëindigd dan op de eerst komende contract vervaldatum of indien er reeds sprake is van een zogenaamd onbepaalde tijd contract, dagelijks, met een opzegtermijn van een maand. Dit laatste is niet bij iedere verzekeraar mogelijk. Op verzoek kunnen wij u de exacte datum van roeyement doorgeven.

Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een adviseur naar keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de betreffende verzekeraar(s) verzoeken de bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

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. Ons aansluitnummer bij Kifid luidt: 300.04198

Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG