

Uw Dienstverleningsdocument

Wat kunt u van 'Verbrugge, goed voor elkaar...' verwachten?

Bij Verbrugge bent u steeds verzekerd van persoonlijke begeleiding en advies gedurende het gehele traject. Van de eerste persoonlijke oriëntatie tot het bezoek aan de notaris bij de verkoop van uw woning. Van de taxatie tot de voorlopige teruggaaf bij de belastingdienst. Maar ook daarna. Verbrugge garandeert u optimale service tijdens de gehele looptijd van uw hypotheek of ander financieel advies. Verbrugge noemt dat een 'excellent advies'.

Uw persoonlijke situatie en wensen zijn altijd het uitgangspunt bij onze advisering. Deze verwerken wij voor u in uw financiële spiegel of persoonlijk financieel plan. Aan de hand daarvan gaan wij op zoek naar de financiële producten die daar het beste bij passen. We maken voor u een objectieve analyse van een aantal vergelijkbare alternatieven en doen vervolgens een voorstel. Op die manier kunnen wij (zo volledig mogelijk) aan uw wensen voldoen.

Onafhankelijkheid staat centraal bij de adviesafdeling van Verbrugge. Wij werken samen met de belangrijkste banken, verzekeraars, spaar- en beleggingsinstellingen in Nederland.

Zo gaat Verbrugge te werk

Binnen ons kantoor bieden wij de volgende advies- en bemiddelingsdiensten: bemiddeling in combinatie met advisering. Onze advisering is altijd op basis van objectieve analyse.

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van hypotheeken, levensverzekering, schadeverzekering, pensioenen, sparen, beleggen, financiële planning en consumptief krediet. Bij de afdeling makelaardij bemiddelen wij in onroerend goed.

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een brede 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 professionele kennis en ervaring, ondersteunen in het maken van deze selectie.

Wij hebben een vastgeld adviestraject dat onder meer het volgende inhoudt:

1. Inventariseren van uw wensen, uw behoeften en uw risicobereidheid, en leggen dat vast in uw klantprofiel. Om tot een oordeel te komen over de materiekennis en ervaring van u met complexe financiële producten;
2. Informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten;
3. Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders;
4. De consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken;
5. Het toelichten en motiveren van het verstrekte advies en vervolgens schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het uitgebrachte advies.

Daarop aansluitend helpen wij u met het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze, de implementatie. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien het nodig en wenselijk is, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.), om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie en dergelijke.

Beëindiging van de relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment. U kunt dit doen door dit schriftelijk door te geven op de eerste van iedere maand, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze.

Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een ander intermediair.

Uw Dienstverleningsdocument

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) kunt u doen door middel van automatische incasso of acceptgiro rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Per polis zullen wij daarover met u afspraken maken.

Blijft betaling 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?

In beloning voor onze dienstverlening heeft u een keuzemogelijkheid. Over onze beloning zijn wij open en transparant.

Deze keuzemogelijkheden zijn:

- Beloning voor onze dienstverlening uit provisie
- Beloning voor onze diensten door het betalen van verrichtingentarief, gebaseerd op uren werk

De financieel adviseurs die werken bij onze organisatie zijn in dienst en krijgen daarvoor betaald in de vorm van een salaris plus een variabel deel (ter grote van een 13^e cq 14^e maand) op basis van objectieve criteria.

Beloning uit provisie

Veel leveranciers van financiële producten werken nog op basis van een provisiestelsel voor het intermediair. Hieronder geven wij dit stelsel in grote lijnen weer.

Eénmalige afsluitprovisie

-hypotheken	0,5% – 2,25 % van de hoofdsom
-levensverzekeringen	2 % - 4 % van de totale premie, 1% - 7% van koopsom
-lijfrenteverzekeringen	2 % - 4 % van de totale premie, 1% - 7% van koopsom
-schadeverzekeringen	0 % - 75 % van de jaarpremie

Jaarlijkse doorlopende provisie

-hypotheken	0,2 % van de hoofdsom, gedurende 10 jaar
-levensverzekeringen	0,2 % van de totale premie gedurende looptijd van de polis
-lijfrenteverzekeringen	0,2 % van de totale premie gedurende looptijd van de polis
-schadeverzekeringen	6 % - 20 % van de totale premie gedurende looptijd van de polis

Daar wij voor sommige leveranciers van hypotheek producten zijn aangesloten bij een service provider ontvangt deze provider eveneens provisie inkomsten uit deze bemiddeling. Het percentage ziet u hieronder in het overzicht.

-hypotheken	0,2% van de hoofdsom, gedurende 10 jaar
-------------	-----------------------------------------

Uw Dienstverleningsdocument

Beloning uit verrichtingentarief

Een aantal leveranciers van financiële producten kan inmiddels werken op basis van zogenaamde 'netto producten'. Dit betekent dat er geen provisie ingerekend is. Hierdoor zal dit product altijd scherper geprijsd zijn dan het product van een direct writer, bankfiliaal of een ander intermediair die gekozen heeft om niet met netto producten te werken. Verbrugge heeft gekozen om de producten aan te bieden die het beste zijn voor de klant, en in veel gevallen zijn dit netto producten.

Omdat onze uren betaald behoren te worden, zullen wij bij netto producten u een verrichtingen tarief in rekening brengen dat is gebaseerd op het aantal gewerkte uren. Niet ieder advies is gelijk qua complexiteit en daarom hebben we verschillende uren tarieven voor verschillende adviseurs.

Producten	Gehanteerde uurtarief
- hypotheek	€ 125,=
- levensverzekeringen	€ 125,=
- lijfrenteverzekeringen	€ 125,=
- pensioen	€ 125,= ~ 150,=
- financiële planning	€ 125,=

Om u een indicatie te geven van onze werkzaamheden van onze dienstverlening, volgt hieronder een indicatie van het gemiddelde aantal uren dat wij besteden.

Producten	Gemiddeld aantal uren
- hypotheek adviestraject	26 uur
- levensverzekering adviestraject	8 uur
- lijfrenteverzekering adviestraject	8 uur
- pensioen adviestraject	8 uur
- financiële planning	12 uur
- banksparen adviestraject	6 uur
- uitvaart adviestraject	2 uur
- Inkomensbescherming	6 uur

Beloning 'Goed voor elkaar... garantie'

Uw persoonlijke situatie kan in de loop van de tijd veranderen. Hierdoor nemen uw persoonlijke risico's af of toe. De wetgever is hierin tegenwoordig streng en heeft voor onze sector richtlijnen uitgeschreven in de Wet Financieel Toezicht. Wij nemen deze wetgeving serieus en onderkennen de nazorg op het door ons verleende advies.

Onze adviezen zullen in principe altijd wordt opgevolgd door onze 'Goed voor elkaar... garantie', dit is een professioneel nazorg traject. U kunt gedurende de looptijd van het product altijd bij ons terecht voor uw vragen, wij hebben bij voorkeur jaarlijks telefonisch contact en ontmoeten elkaar iedere 3 jaar. Hierdoor is uw financiële situatie onder controle. Tevens voeren wij uw financiële producten in state-of-the-art software (*van De Nationale HypotheekBond*) welke controleert of u nog steeds de beste aanbieding heeft, zo niet dan komt het automatisch met een beter alternatief.

U kunt bij het verkrijgen van de 'Goed voor elkaar... garantie' aangeven welk serviceniveau u van ons verlangt. Wij hebben hiervoor drie abonnementsvormen waaruit u een keuze kunt maken.

Uw Dienstverleningsdocument

‘Goed voor elkaar... garantie’

Wat betekent dit voor U:

Soort Abonnement	Declaratie	Standaard	Uitgebreid
Tarief	€ 0,00	€ 15,00 per maand	€ 22,50 per maand
Informatief			
Algemene vragen	inclusief	inclusief	inclusief
Vragen schenking/erfrecht ed	inclusief	inclusief	inclusief
Vragen hypotheek Max.	inclusief inclusief	inclusief inclusief	inclusief inclusief
hypotheekverstrekking			
Informatie jaarruimte	inclusief	inclusief	inclusief
Fiscale vragen mbt hypotheek/leven/ORV	inclusief	inclusief	inclusief
Vragen mbt bestaande hypotheek	inclusief	inclusief	inclusief
Vragen mbt bestaande ORV/Leven	inclusief	inclusief	inclusief
Vragen mbt woonlastenverzekering	inclusief	inclusief	inclusief
Servicegesprek (telefonisch/mail)	uurtarief	1 x per jaar	1 x per jaar
Servicebezoek incl. 12 punten check	uurtarief	1 x per 3 jaar	1 x per 3 jaar
Adviesuren (per kalenderjaar)	uurtarief	2 uur inclusief	3 uur inclusief
Administratief			
Opvragen stukken maatschappij	€ 100,00	Inclusief*	Inclusief*
Waardeopgave hypotheek	€ 75,00	Inclusief*	Inclusief*
Waardeopgave Leven	€ 75,00	Inclusief*	Inclusief*
Opvragen jaaroverzichten	€ 75,00	Inclusief*	Inclusief*
Contact maatschappij incl terugkoppeling	€ 50,00	Inclusief*	Inclusief*
Wijziging lopende hypotheekaanvraag	€ 250,00	€ 125,00	€ 125,00
Jaarruimteberekening	€ 75,00	Inclusief*	Inclusief*
Wijziging bestaande levensverzekering	€ 150,00	€ 75,00	€ 75,00
Belastingaangifte/wijziging IB	€ 150,00	€ 75,00	Inclusief*
Belastingaangifte/wijziging VT	€ 75,00	€ 37,50	Inclusief*
Invoer/wijziging hypotheekbond	Gratis	Inclusief*	Inclusief*
Invoer/wijziging CCS	Gratis	Inclusief*	Inclusief*

Uw Dienstverleningsdocument

Hypotheken

Oriëntatie hypotheek	Inclusief	Inclusief	Inclusief
Inventarisatie hypotheek	€ 125,00	Inclusief*	Inclusief*
Advies	€ 375,00	€ 250,00	€ 250,00
Hypotheekofferte aanvragen	€ 1.250,00	€ 1.250,00	€ 1.250,00
Implementatie	€ 1.500,00	€ 1.500,00	€ 1.500,00
Nazorg hypotheek	€ 3.250,00	€ 3.000,00	€ 3.000,00
	GEEN NAZORG**	Inclusief*	Inclusief*
Wijziging rentevaste duur 2e hypotheek	€ 500,00	€ 375,00	€ 375,00
Ontslag hoofdelijk aanspr.	€ 2.000,00	€ 1.750,00	€ 1.750,00
Echtscheiding	€ 1.250,00	€ 1.000,00	€ 750,00
Omzetting hypotheekvorm	€ 750,00	€ 500,00	€ 500,00
Vervallen Topopslag	€ 1.250,00	€ 1.000,00	€ 1.000,00
Verpanding levensverzekering	€ 500,00	€ 375,00	€ 375,00
Woonlastenverzekering	€ 500,00	€ 375,00	€ 375,00
	€ 750,00	€ 500,00	€ 500,00

Levensverzekering

ORV/Uitvaart

Oriëntatie ORV			
Inventarisatie/Advies ORV	Inclusief	Inclusief	Inclusief
Aanvraag polis ORV	€ 250,00	Inclusief*	Inclusief*
Nazorg	€ 750,00	€ 750,00	€ 750,00
Invoeren hypotheekbond	GEEN NAZORG**	Inclusief*	Inclusief*
Aanvraag polis uitvaart	€ 150,00	Inclusief*	Inclusief*
	€ 200,00	€ 200,00	€ 200,00

Vermogensopbouw

Oriëntatie			
Inventarisatie	Inclusief	Inclusief	Inclusief
Advies	€ 250,00	Inclusief*	Inclusief*
Implementatie/aanvraag	€ 250,00	€ 250,00	€ 250,00
Nazorg	€ 250,00	€ 250,00	€ 250,00
Financiële Planning icm vermogensopbouw	GEEN NAZORG**	Inclusief*	Inclusief*
Update financiële planning	€ 1.000,00	€ 1.000,00	€ 1.000,00
Expiratie levensverzekering	uurtarief	uurtarief	uurtarief
	€ 125,00	Inclusief*	Inclusief*

Uw Dienstverleningsdocument

Pensioen

Verlengen lijfrentepolis

Expiratie lijfrente	€ 250,00	€ 125,00	€ 125,00
Inventarisatie	€ 1.000,00	€ 750,00	€ 750,00
Advies	€ 500,00	€ 250,00	€ 250,00
Implementatie/Aanvraag	€ 500,00	€ 500,00	€ 500,00
Nazorg	€ 1.000,00	€ 1.000,00	€ 1.000,00
Financiële Planning icm pensioen	GEEN NAZORG**	Inclusief*	Inclusief*
Financiële Planning (los)	1250	1000	1000
Update financiële planning	1500	1250	1250
* wordt verrekend met advies uren	uurtarief	uurtarief	uurtarief

** na 1e jaar

Bij het niet verstekken van de juiste of volledige documenten en/of informatie zullen wij de kosten verrekenen o.b.v. nacalculatie

Verskil in vergoeding tussen Verbrugge Financieel Advies en bankfilialen / direct-writers

Wanneer u ook van een bank een voorstel ontvangt voor bijvoorbeeld uw hypotheek zult u merken dat er een verschil bestaat in de getoonde kosten voor bemiddeling via Verbrugge en de kosten die de bank u toont. Voor banken gelden namelijk minder regels rondom het inzichtelijk maken van de beloning dan voor onafhankelijk intermediair.

Hoe kunt u dan een goede vergelijking maken? Let u daarbij vooral op de uiteindelijke netto maandlasten. Uiteraard geldt dit alleen bij vergelijkbare voorstellen wat betreft de soort hypotheek, het (prognose) kapitaal en de verzekerde risicodekkingen. Lagere kosten dienen immers te resulteren in een lagere maandlast voor u.

Wanneer dat bij een vergelijkbaar voorstel niet het geval is, zijn de kosten dus niet lager maar worden ze alleen niet getoond. Bij Verbrugge hebben we er voor gekozen om u volledige openheid te geven.

Wanneer u twee adviezen op kosten met elkaar wilt vergelijken, is dit een goede methode:

- zorg ervoor dat de aanbiedingen inhoudelijk met elkaar te vergelijken zijn (zelfde hypotheekbedrag, zelfde opbouwbedrag, zelfde soort hypotheek, zelfde hoogte van de risicodekking, etc.)
- kijkt u vervolgens naar de netto maandlasten
- wanneer een adviseur lagere kosten toont maar geen lagere maandlasten, dan is er sprake van verborgen kosten

Wanneer u twijfelt of uw andere aanbieding wel echt vergelijkbaar is, kom dan gerust bij ons langs voor een toelichting.

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. U kunt een klacht sturen naar directie@verbrugge.com of sturen naar:

Verbrugge Financieel Advies BV
Tav de directie
Gangboord 4
4941 RE Raamsdonksveer

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. Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres en wij zijn aangesloten onder nummer 300.002521:

Stichting Kifid

Uw Dienstverleningsdocument

Tav de ombudsman
Postbus 93257
2509 AG Den Haag

Voor de goede orde de meeste gegevens van onze organisatie allemaal op een rij:

Verbrugge Makelaardij BV

Wij zijn aangesloten bij de NVM (nummer 19142 en 19181).
Makelaars zijn beëdigd of tegenwoordig vaak RMT gecertificeerd.

Kamer van Koophandel 181 24 094
Postbankrekening 26.86.873
Geschillencommissie NVM, Borderwijklaan 46 te Den Haag

Verbrugge Assurantiën BV

We zijn aangesloten bij Adfiz (voorheen NVA).
Assurantie adviseurs hebben vakdiploma's en zijn vaak RAIA gecertificeerd.

Kamer van Koophandel 124 095
AFM vergunning 1200 5150
Postbankrekening 38.60.979

Verbrugge Financieel Advies BV

Hypotheekadviseurs hebben vakdiploma's en zijn erkend hypotheekadviseur.

Kamer van Koophandel 180 51 287
AFM vergunning 1200 3721
ING bankrekening 65.35.47.706

Gezamenlijke hebben de werkmaatschappijen de volgende zaken gemeenschappelijk:

BTW nummer NL8108.19.697B01
BAVAM polis 52439 - onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Voor nadere informatie kunt u terecht op onze website www.verbrugge.com

De informatie in dit document is met de grootste zorgvuldigheid samengesteld. Genoemde provisiepercentages zijn geldig voor het moment van uitreiken van dit document, maar kunnen in de periode erna wijzigen.
