

Dienstverleningsdocument van FIDIOM

Geachte relatie,

Op grond van de Wet financieel toezicht (Wft) zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een (financiële) overeenkomst/opdracht tot dienstverlening onderstaande informatie te verstrekken.

Het Dienstverleningsdocument (DVD) wordt u aangeboden door Fidiom. Wij zijn adviseurs en bemiddelaars op het gebied van hypotheek, verzekeringen, bankspaarproducten, pensioenen en andere financiële diensten.

Ons kantoor hecht aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Conform de Wet op het Financieel Toezicht bieden wij u voorafgaand aan het sluiten/kopen van een financieel product, naast informatie over dit product, ook een beschrijving van onze dienstverlening en de daarbij behorende kosten. In dit document informeren wij u over de wijze waarop wij onze werkzaamheden uitvoeren. Uiteraard kan deze werkwijze worden aangepast indien u specifieke wensen heeft.

Het Dienstverleningsdocument is een puur informatief document en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen van ons kantoor of om een bepaald financieel product met een financiële instelling te sluiten. Op het moment dat wij juridische bindende afspraken met u maken betreffende onze dienstverlening en/of beloning, leggen wij dit via een aparte overeenkomst met u schriftelijk vast.

De AFM houdt krachtens de wet, toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12016586. Het register van financiële adviseurs kunt u raadplegen op www.afm.nl.

Wie zijn wij?

FIDIOM is een bedrijf dat zich richt op zowel de particuliere als zakelijke markt. Wij adviseren, bemiddelen en bieden nazorg op het gebied van hypotheek en andere financiële producten. Daarbij staat altijd uw belang voorop; wij zijn niet gebonden aan een bank, verzekeringsmaatschappij of andere instelling. Fidiom is zich zeer bewust dat hypotheek of andere financiële producten voor de meeste mensen geen alledaagse kost is.

Daarom verplichten wij ons zelf om:

- duidelijkheid te geven over wat wij voor u doen, wat u van ons krijgt en wat u daarvoor betaald;
- een objectieve analyse te maken van financiële instellingen, waarbij wordt gekeken welke partij bij u past;
- uiterst zorgvuldig om te gaan met uw wensen, geld en persoonlijke gegevens;
- dat advies te geven welke past bij uw persoonlijke situatie, wensen en mogelijkheden;
- ook na het afsluiten van een financieel product contact met u te houden en u bij te staan met vragen;
- daarbij volledig onafhankelijk te zijn van de partijen met wie wij voor u bemiddelen.

Samen met u maken we een inventarisatie van de risico's waar u mee te maken heeft en verschaffen u daarbij de nodige informatie om zo tot een zo passend mogelijk advies te komen. Onze dienstverlening bestaat uit het geven van adviezen op het gebied van:

- Hypotheken;
- Schadeverzekeringen;
- Levensverzekeringen;
- Consumptief Krediet;
- Pensioen;
- Spaarrekeningen;
- Elektronisch geld;
- Betaalrekeningen.

Hypothekeken:

Dit is een financieringsmogelijkheid van de aankoop van een woning. Onze doelstelling hierbij is om deze financiering zo goed mogelijk te laten aansluiten bij uw financiële mogelijkheden en persoonlijke situatie. Vanuit ons werk beschikken wij over privégegevens van u als klant.

Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

Schadeverzekeringen:

Schadeverzekeringen hebben te maken met de schade die u vergoed kunt krijgen op het moment dat u schade lijdt door bijvoorbeeld een aanrijding, een verlies van bagage op vakantie, ziekte, brand, etc. Verzekeringen die hieronder vallen zijn; arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, zorgverzekeringen, reisverzekeringen, autoverzekeringen, brandverzekeringen, etc.

Levensverzekeringen:

Levensverzekeringen zijn verzekeringen waarbij u het financiële risico bij (vroegtijdig) overlijden voor uw levenspartners en/of kinderen afdekt. U kunt een levensverzekering ook gebruiken als spaarelement. Hierdoor kunt u deze verzekering ook gebruiken voor een studie voor uw kind, een aanvullend pensioen, de aflossing van een schuld of andere toekomstige zaken.

Pensioen:

In Nederland kan een pensioen bestaan uit drie onderdelen. De overheid zorgt met de AOW voor een basisvoorziening die voor iedereen geldt.

Als u werkt is het in de meeste gevallen zo dat u de AOW kunt aanvullen met een voorziening via de werkgever. Het doel is dat de AOW en de regeling van uw werkgever gezamenlijk 70% van uw laatstverdiende inkomen gaan bedragen. De kans is echter heel groot dat u, bijvoorbeeld door van werkgever te veranderen, veel lager uitkomt. Om dit te voorkomen, kunt u maatregelen treffen door middel van een pensioenverzekering.

Consumptief Krediet:

Consumptief Krediet is een bankterm voor kredietvormen die worden gebruikt voor de aanschaf van goederen met beperkte houdbaarheid. De belangrijkste vormen van consumptief krediet zijn de persoonlijke lening en het doorlopend krediet.

Artikelen die vaak met consumptief krediet worden gefinancierd zijn auto's, wit- en bruingoed.

De tegenhanger voor consumptief krediet is het hypotheckrediet, dat wordt gebruikt voor de aanschaf van duurzame zaken zoals onroerend goed.

Onze doelstelling hierbij is om deze financiering zo goed mogelijk te laten aansluiten bij uw financiële mogelijkheden en persoonlijke situatie.

Spaarrekeningen:

Een spaarrekening is een rekening waarmee u kunt sparen bij een bank, die daar een vergoeding in de vorm van rente voor geeft. Anders dan bij een rekening-courant/privérekening (betaalrekening) is het vaak niet mogelijk om geld van een spaarrekening rechtstreeks over te boeken naar derden. Wij bemiddelen voor diverse maatschappijen met meerdere mogelijke manieren van sparen.

Elektronisch geld:

Het Giraal geld bestaat uit de tegoeden in handen van het publiek die in principe onmiddellijk in contanten kunnen worden omgewisseld of die kunnen worden gebruikt voor het doen van girale betalingen (overschrijvingen). Publiek betekent hier de niet-geldscheppende instellingen, dat wil zeggen, iedereen behalve de algemene banken (en de rijksoverheid). Giraal geld is geld dat men niet kan aanraken in tegenstelling tot chartaal geld (munten of bankbiljetten).

Betaalrekeningen:

Een betaalrekening is een basisbankdienst waar iedereen recht op heeft. De betaalrekening wordt voornamelijk gebruikt voor het dagelijks beheer van geld zoals geld storten/afhalen en overschrijvingen doen. De cliënt kan onmiddellijk, 'op zicht' over zijn geld beschikken, d.w.z. al naargelang zijn behoeften en zonder termijn.

Lidmaatschappen en registraties:

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd.

De belangrijkste zijn:

Kamer van Koophandel:

In het Handelsregister van de Kamer van Koophandel te Utrecht staat FIDIOM geregistreerd onder nummer 30222502.

Autoriteit Financiële Markten (AFM):

FIDIOM staat geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder vergunningnummer 12016586.

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. U vindt ons onder andere onder het registratienummer 15775.

Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (KiFiD):

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het KiFiD. Ons aansluitnummer is 300.012141

College Bescherming Persoonsgegevens:

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens onder registratienummer: 1460631

Onze werkwijze:

- Vanuit onze bestaande klantenbestand, benaderen wij of worden wij benaderd door onze klanten.
- Telefonisch, op ons kantoor of bij onze klanten thuis adviseren en bemiddelen wij in de al eerder genoemde financiële producten.
- Onze klanten kunnen vragen stellen met betrekking tot hun bestaande en bij ons lopende financiële producten.
- Uiteraard zijn ook klanten welkom, die nog niet in ons bestand staan.

ONZE DIENSTVERLENING → SAMENGEVAT IN VIJF STAPPEN:

Wij adviseren en bemiddelen zowel in eenvoudige als meer ingewikkelde producten (complexe producten). Eenvoudige producten zijn bijvoorbeeld de inboedel -en opstalverzekering.

U hebt een grote keuze uit complexe financiële producten, zoals hypothecaire kredieten, levensverzekeringen en beleggingsrekeningen. Elke vorm en elk product hebben bepaalde voor -en nadelen. Voor u is het zeer belangrijk dat u die vorm en dat product 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 bijvoorbeeld een hypothecaire geldlening. Maar ook dat het gaat om overeenkomsten die soms voor tientallen jaren worden aangegaan.

Nadat wij van Fidiom en u kennis met elkaar hebben gemaakt en u besluit om van onze dienstverlening gebruik te willen maken, dan maken wij samen met u een opdrachtbevestiging, waarin onze werkzaamheden en kosten nauwkeurig omschreven zijn.

Bij het voor u verkrijgen van een hypotheek (maar ook bij de meeste andere financiële producten) gaan wij altijd volgens een vast stappenplan te werk.

Ons eerste oriëntatiegesprek met u als potentiële klant zal op geen enkele wijze in rekening gebracht worden, wij doen dit altijd kosteloos!

STAP 1 → Oriëntatie en inventarisatie:

Indien u ons om advies vraagt over een complex product, dan gaan wij eerst samen met u uitgebreid uw persoonlijke situatie in kaart brengen en uw klantprofiel opstellen. Dit is wettelijk verplicht en houdt in dat wij u vragen gaan stellen over uw (toekomstige) financiële positie. Daarnaast brengen wij uw kennis, ervaring en uw doelstellingen op financieel gebied in kaart en stellen uw risicobereidheid vast. Samen met u maken wij een overzicht van de financiële risico's waar u mee te maken heeft. Daarbij bespreken wij uw wensen ten aanzien van bijvoorbeeld de hypotheek, levensverzekering, andere financiële producten. Maar ook gaan wij in dit gedeelte van het adviesgesprek na waar uw prioriteiten liggen indien bepaalde keuzen rondom financiële producten moeten 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. Op het overzicht van uw financiële risico's vermelden wij of u het risico wilt lopen en zo ja, of u het risico wel kunt lopen. Indien duidelijk is dat u maatregelen moet treffen ten aanzien van uw financiële risico's, dan maken wij aan de hand van alle geïnterviewde gegevens een eerste selectie van bijvoorbeeld mogelijke vormen van hypothecaire geldleningen, levensverzekeringen en andere financiële producten 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 passend advies over de (vorm van) financiële producten die u naar onze mening, in verband met de financiële risico's, nodig heeft en die passen bij uw wensen en mogelijkheden. Tevens geven wij aan door welke financiële instelling (bank of verzekeraar) het product wordt aangeboden en tegen welke condities.

STAP 4 → Bemiddeling:

Indien u dat wenst kunnen wij namens u alle contacten met de financiële instelling verzorgen en de financiële overeenkomst(en) tot stand brengen. Dit met het doel dat de door ons geadviseerde constructie op correcte wijze ook door de bank of verzekeringsmaatschappij wordt uitgevoerd.

STAP 5 → Nazorg:

Tijdens de looptijd van de financiële overeenkomst(en) houden wij u op de hoogte van wezenlijke wijzigingen in de door u afgesloten producten. Indien u dat wenst kunnen wij, nadat de overeenkomst is afgesloten, u blijven ondersteunen. U kunt met al uw vragen over uw hypotheek en andere (gesloten) financiële producten bij ons terecht. Maar ook zullen wij periodiek controleren of de financiële producten blijven passen bij uw situatie. Deze situatie kan immers in de loop der tijden anders worden dan wij thans kunnen voorzien.

Gedragcode:

FIDIOM stelt in het adviseringsproces het belang van de klant voorop. U kunt van ons een integere houding verwachten. Wij zijn een goede en transparante gesprekspartner, met respect voor de mening en wensen van de klant. Wanneer wij van mening zijn, dat een wens van de klant ingaat tegen onze eigen overtuiging, principes, onze bedrijfsnaam risico loopt of onze integriteit kan schaden kunnen wij te allen tijde besluiten een klant niet verder te adviseren.

Onze kwaliteit:

FIDIOM kan ten aanzien van vakbekwaamheid de volgende aspecten overleggen:

- De vereiste certificaten/diploma's conform de WFT (Wet financieel toezicht);
- De hiervoor te volgen herhalingscursussen worden op de voet gevolgd;
- Wij hebben een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

De premie:

Premiebetalingen geschieden op verschillende wijze. Bij iedere polis wordt aangegeven welke methode gebruikt gaat worden betreffende de betaling.

Het is belangrijk dat u de premies op tijd voldoet. Indien u hierin in gebreke blijft kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren te vergoeden. Bovendien loopt u het risico onverzekerd te zijn, doordat de dekking vervalt op het moment dat de premie niet op tijd is voldaan. Ook kunnen de dan nog openstaande premietegoeden alsnog gerechtelijk worden geïncasseerd. De bijkomende kosten worden dan bij u in rekening gebracht.

Wanneer u verwacht dat u niet op tijd kunt betalen, stelt u ons hier dan van op de hoogte, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.

Onze beloning:

Vanuit de wet zijn wij verplicht transparant te zijn in de manier waarop wij beloond worden. Onze beloning wordt verdeeld in drie varianten:

- 1) door een uurtarief, dat in rekening wordt gebracht bij klanten of;
- 2) door een vast bedrag, dat bij aanvang van het eerste gesprek bepaald wordt;
- 3) door de provisie, die wij ontvangen van de maatschappijen of.

Voordat wij aanvangen met een gesprek maken wij een afspraak welke variant op de klant van toepassing is en verwijzen wij voor meer informatie naar dit document.

De keuze van de variant is afhankelijk van de wensen van de klant, maar wordt ook mede bepaald door onze ervaring in bepaalde trajecten en producten, waarbij we wederom het belang van de klant voorop stellen.

1) Uurtarief;

Onze uurtarieven (excl. BTW)* zijn als volgt:

Adviseur	Relatie	Uurtarief
Financieel adviseur	MKB/Particulier	€ 135,-
Erkend hypotheekadviseur	Particulier	€ 135,-
Assurantie Adviseur	MKB / Particulier	€ 125,-
Medewerker binnendienst	MKB / Particulier	€ 75,-

* Indien bemiddeling tot stand is gekomen van een financieel product hoeft er geen btw hierover betaald te worden.

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 bijvoorbeeld de hypotheekvorm of vorm van levensverzekering die u uiteindelijk kiest. Onderstaand treft u een tabel aan waarin wij hebben aangegeven wat de gemiddelde tijd is die wij aan een hypotheek, levensverzekering of combinatie hiervan besteden. Voorafgaand aan het adviestraject spreken wij met u het verwachte aantal uren af dat wij in rekening zullen brengen voor onze dienstverlening.

INSCHATTING AANTAL UREN DIENSTVERLENING NAAR PRODUCTSOORT

Productsoort	Aantal uren dienstverlening	
	Minimum	Maximum
Combinatiehypotheek	25	45
Spaarhypotheek	15	30
Bankspaarhypotheek	15	30
Beleggingshypotheek	15	30
Levenhypotheek	15	30
Aflossingsvrije hypotheek	10	25
Annuïteitenhypotheek	12	25
Lineaire hypotheek	12	25
Levensverzekering (incl. lijfrente)	10	15
Bankspaarproduct	10	15
Bankbeleggingsproduct	10	15

2) Vast tarief *

Dienst	Aard van de dienst	Minimum tarief
Complex hypotheekadvies	Advies & bemiddeling hypotheek en financieel product aflossing	€ 3.750,-
Tweede hypotheek	Advies & bemiddeling hypotheek	€ 1.500,-
Beëindiging samenleving	Advies & bemiddeling hypotheek	€ 1.500,-
Echtscheiding	Advies & bemiddeling hypotheek	€ 1.500,-
Ontslag hoofdelijk schuldenaar	Advies & bemiddeling hypotheek	€ 1.500,-

* Externe kosten (taxatierapport, notariskosten, bouwkundige keuring e.d.) zijn voor uw eigen rekening.

3) Beloning uit provisie*:

In deze tabel ziet u een overzicht van de provisie die wij voor de verschillende producten kunnen ontvangen. Dit is per bank/verzekeraar verschillend, maar laten wij u uiteraard altijd zien.

Financieel product	Bandbreedte provisiepercentage
Hypotheeken:	Provisie over hypotheekbedrag
Aflossingsvrije hypotheek	0,5% - 1% van de hoofdsom
Annuïteiten hypotheek	0,5% - 1% van de hoofdsom
Lineaire hypotheek	0,5% - 1% van de hoofdsom
Combinatiehypotheek	0,5% - 2,25% van de hoofdsom
Spaarhypotheek	0,5% - 2,25% van de hoofdsom
Bankspaarhypotheek	1% - 2,25% van de hoofdsom
Beleggingshypotheek	0,5% - 2,25% van de hoofdsom
Levenhypotheek	0,5% - 2,25% van de hoofdsom
Hybride hypotheek	1,25% - 2,95% van de hoofdsom
Krediethypotheek	0,5% - 2,25% van de hoofdsom
Overbruggingshypotheek	0% t/m 0,5% van de hoofdsom
Verzekeringen:	Provisie op basis van premie of koopsom
Levensverzekering	0,5% t/m 7,1% van de premie maal duur verzekering
Overlijdensrisicoverzekering	0% t/m 170% van de jaarpremie ineens, en/of jaarlijks 0% t/m 15% van de jaarpremie
Woonlastenverzekering	0% t/m/ 20% van de koopsom ineens of jaarlijks 0% t/m 20% van de premie

* Per offerte voor complexe en/of impactvolle producten ontvangt u een overzicht van door ons (te) ontvangen provisie.

Enkele voorbeelden van complexe producten:

- beleggingshypotheek, hybride hypotheek;
- lijfrenteverzekeringen, gemengde levensverzekering.

Enkele voorbeelden van impactvolle producten:

- arbeidsongeschiktheidsverzekering;
- woonlastenverzekering.

Enkele voorbeelden van niet complex en impactvolle producten:

- particuliere schadeverzekeringen en zakelijke schadeverzekeringen;
- uitvaartverzekeringen.

Onafhankelijkheid:

Ons kantoor is volledig onafhankelijk. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of hypotheekverstrekkers. Sterker nog: u bent volledig vrij om op basis van ons advies, uw financiële producten daar onder te brengen waar u wilt. Wij zijn namelijk niet afhankelijk van provisies van bepaalde banken en hypotheekverstrekkers die het advies mogelijk kunnen beïnvloeden.

Ondernemersvrijheid:

Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

Wat vragen wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook een paar zaken van u. Het is van belang, zeker in uw eigen belang, dat u ons de juiste gegevens verschaft. Mocht in geval van schade achteraf blijken, dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade niet of maar gedeeltelijk te vergoeden.

Indien u elders verzekeringen heeft lopen, dan is dit belangrijk voor ons om te weten. Hiermee kunnen wij namelijk ons advies compleet en goed onderbouwd maken.

Wanneer uw persoonlijke situatie wijzigt (hieronder vallen o.a. geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante wijzigingen in uw inkomen, verhuizing, aan- of verbouw van uw woning, wijziging of beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen) of andere zaken, die van invloed zijn op uw verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u deze aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven. In principe onderhouden wij de contacten met de verzekeraars. Wanneer u onverhoopt met de verzekeraar in contact (woordelijk of schriftelijk) treedt, verzoeken wij u dit zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Wij verzoeken u de gegevens uit rechtstreeks ontvangen stukken te controleren en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Beëindiging relatie:

U hebt het recht om op elk moment de relatie met FIDIOM te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook kunnen wij het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit staat buiten het feit dat lopende verzekeringen in stand blijven. Totdat u overgeschreven bent naar een andere adviseur, ligt de zorgplicht bij ons.

Wij hebben tevens het recht om de relatie met u te beëindigen, bijvoorbeeld bij het structureel niet (tijdig) betalen van de kosten behorend bij de gekozen wijze van beloning (binnen een adviesvariant of op basis van advisering tegen een vast uurtarief). De eventueel door u bij ons afgesloten financiële producten dient u vervolgens over te dragen naar een ander kantoor/intermediair van uw keuze.

Klachten:

Indien u een klacht heeft met betrekking tot een handeling of werkwijze van ons bedrijf, verzoeken wij u dit zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Na ontvangst en registratie van uw klacht neemt de directie contact met u op. Wanneer wij betreffende een klachtmelding uwer zijde niet tot een oplossing kunnen komen, dan kunt u ook terecht bij het KIFID (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening). Wij staan ingeschreven onder nummer 300.012141.

Hierbij de adresgegevens van het KIFID:

Kifid
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
Telefoon 0900-fklacht ofwel 0900-3552248
E-mail info@kifid.nl

Ook kunt u zich wenden tot de burgerlijke rechter.