



### Dienstverleningsdocument en dienstenwijzer

EQuent Financiële Diensten streeft naar een relatie met haar klanten op basis van openheid en transparantie. Om u inzicht te geven in de dienstverlening van EQuent en de daaraan verbonden kosten ontvangt u dit dienstverleningsdocument met dienstenwijzer. Dit document is puur informatief en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen of bepaalde producten bij een financiële instelling (verzekeraar of bank) af te sluiten.

### Wie zijn wij?

EQuent Financiële Diensten is een advieskantoor dat gespecialiseerd is in hypotheek-, inkomens- en vermogensplanning. De basis voor de financiële planning is vaak de eigen woning en de hypotheek. Deze diensten worden aangeboden aan particulieren en ondernemers. Uitgangspunt is daarbij altijd goed en eerlijk advies dat past bij de persoonlijke situatie van de klant.

### Toezichthouder Autoriteit Financiële Markten (AFM)

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 **12018871**. Het register van financiële adviseurs kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

### Onze relatie met aanbieders

Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders (banken en verzekeraars) van financiële producten. Wij behoren tot de groep van ongebonden bemiddelaars, dat betekent dat wij in vrijheid (met andere woorden: zonder contractuele verplichting) de producten van een selectief aantal banken/verzekeraars kunnen adviseren. De financiële producten in ons assortiment worden (gedeeltelijk) ter beschikking gesteld door onze serviceprovider LNI. Daarnaast werken wij met voorkeursmaatschappijen. Onze voorkeursmaatschappijen zijn: Rabobank, ING Bank, Westland Utrecht Bank, Nationale Nederlanden, ASR, Allianz, Generali, Reaal, Brand New Day, Leidsche Verzekeringen en Cardif.

*Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeraar heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Hierdoor kunnen wij onafhankelijk adviseren.*

### Onze vergunningen

Ons kantoor beschikt over de volgende vergunningen:

- hypothecair krediet
- consumptief krediet
- levensverzekeringen
- schadeverzekeringen
- spaarrekeningen

Tevens hebben wij een vrijstelling voor het adviseren en/of het ontvangen of doorgeven van orders met betrekking tot deelnemersrechten in beleggingsinstellingen.

### Klachtenprocedure

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

Alle klachten worden behandeld volgens een interne klachtenprocedure. Wilt u nadere informatie over deze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen. Komen wij er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is **300.013457**. [Kifid, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, info@kifid.nl / www.kifid.nl](mailto:info@kifid.nl). U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.

### Persoonsgegevens

Ten behoeve van onze advisering en bemiddeling over financiële producten zullen wij gegevens van u als klant opslaan. Deze gegevens zullen conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens worden behandeld.

### Erkend Hypotheekadviseur

Onze adviseurs zijn Erkend Hypotheekadviseur en volgen ieder jaar een educatietraject. Daarnaast hebben zij minimaal 20 jaar ervaring in de bank- en verzekeringswereld.

## Het adviestraject

### **1. Afspraak maken met uw adviseur**

Onze afspraken worden in de regel telefonisch gemaakt. Dat stelt de adviseur in de gelegenheid alvast informatie bij u in te winnen. U ontvangt van ons een afspraakbevestiging per e-mail. In deze mail wordt aangegeven welke stukken u tijdens het gesprek (in kopie) voor uw adviseur bij de hand kunt hebben. Deze stukken voegen wij toe aan uw cliëntendossier.

U ontvangt bij de bevestigingsmail naast de dienstenwijzer en dienstverleningsdocument tevens onze algemene voorwaarden.

### **2. Kennismakings- en inventarisatiegesprek**

Het gesprek kan bij ons in Amersfoort plaatsvinden of bij u thuis. Het is in de adviesfase bovendien mogelijk om buiten kantooruren af te spreken. Het kennismakingsgesprek is vrijblijvend.

Na de kennismaking zal een inventarisatie plaatsvinden van uw wensen en doelstellingen en uw financiële gegevens. De adviseur zal u vragen om de opgevraagde documenten en bespreekt deze met u. Een inventarisatiegesprek duurt doorgaans 2 uur. Naast het onderwerp waar u graag advies over wilt hebben, komen de volgende onderwerpen indien van toepassing aan bod:

- uw persoonlijke gegevens
- uw huidige en toekomstige (gezins)situatie
- uw samenlevingsvorm (gehuwd, samenwonend, geregistreerd partner etc.)
- uw testament, voogdijdschap etc.
- uw huidige inkomenspositie, uw contract en arbeidsvoorwaarden
- uw inkomenspositie bij pensionering, overlijden, werkloosheid en arbeidsongeschiktheid
- uw risicobereidheid en uw risicobeleving
- uw huidige vaste en variabele lasten
- de verwachte wijzigingen in uw persoonlijke situatie de komende jaren
- de financiële producten die u al in uw bezit heeft

Tenslotte wordt onze dienstenwijzer en dienstverleningsdocument besproken en in overleg met u het vervolgtraject bepaald.

### **3. Opstellen klantprofiel**

Op kantoor worden de gegevens van de inventarisatie verwerkt tot een klantprofiel. In het klantprofiel is alle informatie uit het

inventarisatiegesprek verwerkt. Op basis van het klantprofiel zal het financieel advies worden opgezet. U ontvangt tevens een gespreksverslag zodat u de geïnventariseerde gegevens kunt controleren.

### **4. Voorbereiding op rapport**

Aan de hand van het klantprofiel worden proefberekeningen gemaakt waarbij de uitgangspunten worden getoetst. De adviseur stelt berekeningen op om de inkomensperspectieven te bepalen bij werkloosheid, arbeidsongeschiktheid en overlijden. Aan de hand van de uitkomsten worden verschillende verzekeringsmogelijkheden tegen elkaar afgezet. Uiteindelijk wordt er een verzekeringsproduct geselecteerd en nader uitgewerkt.

De adviseur stelt aan de hand van de opgegeven waarde van de woning cq. de koopprijs de gewenste financiering vast. Bij het vaststellen van de hoogte van de financiering wordt rekening gehouden met de eerder geïnventariseerde risicobereidheid, risicobeleving, de opgegeven gewenste (maximale) maandlasten en fiscale aspecten. De adviseur bestudeert hiervoor ook de aangifte inkomstenbelasting van het meest recente jaar.

Zodra de gewenste financiering in kaart is gebracht wordt gekeken naar de meest optimale en flexibele oplossing die invulling kan geven aan uw vraagstuk(ken). De partijen waarmee ons advieskantoor het beste bekend is en waarmee een goede relatie is opgebouwd worden het eerst in de advisering betrokken. De eindresultaten worden vervolgens afgezet tegen andere vergelijkbare partijen in de markt.

Als de opstelling duidelijk is kan worden overgegaan tot het samenstellen van het Persoonlijk Financieel Plan.

### **5. Het Financieel Plan**

In het Financieel Plan worden de belangrijkste gegevens cijfermatig weergegeven en onderbouwd. Er wordt stil gestaan bij de financiële risico's en de gevolgen voor het inkomen. Vervolgens wordt het eindadvies gepresenteerd. Dit eindadvies is cijfermatig uitgewerkt per onderdeel en wordt ondersteund door een berekening.

In de maandlastenberekening is rekening gehouden met alle relevante kosten met betrekking tot (her)financiering. Dus ook met alle advies- en servicekosten van onze organisatie.

## **6. Rapportbespreking**

Het Financieel Plan wordt besproken en nader toegelicht in het rapportgesprek. Een rapportgesprek duurt doorgaans 2 uur, mede afhankelijk van de complexiteit van het dossier. Aan het einde van het gesprek ontvangt u van ons een overzicht van de benodigde stukken voor de realisatie van het traject.

### **Het bemiddelingstraject**

#### **1. Aanvragen offertes bij financiële partijen**

De aanvragen worden opgevoerd in de software van de betreffende financiële partij en elektronisch ingediend.

Nadat de offertes zijn ontvangen worden deze gecontroleerd op de uitgangspunten. Indien deze akkoord zijn worden de formulieren klaargemaakt voor ondertekening. De benodigde algemene voorwaarden en brochures krijgt u uiteraard ook overhandigd.

#### **2. Ondertekening stukken**

Samen met uw adviseur worden alle te ondertekenen documenten doorgenomen. Hierna wordt overgegaan tot het ondertekenen van de papieren.

#### **3. Verwerking documenten en insturen naar maatschappijen**

Alle getekende en aangeleverde documenten worden door ons gescand in pdf-bestand en digitaal opgeslagen. De originelen worden doorgezonden naar de betreffende maatschappijen. In onze agenda worden belangrijke data vastgelegd zodat tijdige rappelling kan plaatsvinden.

#### **4. Controle notariële afrekening en hypotheekakte**

Wij zorgen ervoor dat de notaris op de hoogte is van de transacties die gekoppeld zijn aan het financieel plan. De eindafrekening en de hypotheekakte worden door ons doorgenomen en gecontroleerd.

#### **5. Controle polissen en evaluatie**

Uw adviseur agendeert of de polissen van verzekeraars daadwerkelijk worden verstuurd en controleert de polissen op juistheid. De polissen worden daarna naar u doorgestuurd. Tijdens het evaluatiegesprek loopt u samen met uw adviseur alle verzamelde papieren door en beantwoordt uw vragen.

## **Service en onderhoud**

### **1. Onderhoud (reguliere werkzaamheden)**

Een goed opgesteld financieel plan heeft onderhoud en service nodig, zodat u altijd de juiste financiële koers blijft varen. De kosten voor het regulier onderhoud worden doorgaans betaald uit de vergoeding die we ontvangen van de financiële instelling. Deze vergoeding is verdisconteerd in de premie en/of rente die door de financiële instelling aan u in rekening wordt gebracht. Bij netto producten hanteren we het gereduceerd uurtarief financieel adviseur (onderhoud relaties).

#### Werkzaamheden regulier onderhoud:

- Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier. Om de twee jaar nemen wij contact met u op om na te gaan of uw financieel plan nog passend is. Zo zorgen wij ervoor dat uw hypotheek en relevante voorzieningen zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.
- Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen van algemene aard voordoen, informeren wij u over deze wijzigingen. Indien u daar prijs op stelt, gaan wij na in welke mate deze wijzigingen specifiek van belang zijn voor uw situatie.
- Wij helpen u bij het invullen van de jaarlijkse belastingaangifte en het aanvragen van de voorlopige teruggaaf (alleen particulieren).
- Ruim voor het verstrijken van uw rentevaste periode nemen wij contact met u op om te bekijken welke vervolgrente de bank u aanbiedt en hoe dat zich verhoudt tot de rente die andere marktpartijen op dat moment aanbieden.
- Indien u wijzigingen wilt aanbrengen in de hypotheek of de hieraan gerelateerde voorzieningen, begeleiden wij op uw verzoek de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling. In een aantal gevallen brengen wij daar kosten voor in rekening. Zie hoofdstuk 2: "onderhoud bijzondere werkzaamheden".
- Een hypotheek en de hieraan gerelateerde voorzieningen sluit u voor een langere periode af. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de hypotheek en/of verzekeringen wilt beëindigen. In een dergelijke situatie geven wij u inzicht in de fiscale consequenties van deze

voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken we de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of premievrij maken van de levensverzekering.

- Indien u een extra aflossing wenst te doen op uw hypotheek dan begeleiden we de communicatie met de bank en informeren we u over de gevolgen van de aflossing.
- Indien de datum waarop de hypotheek moet worden afgelost nadert, bespreken we met u op welke wijze deze aflossing het beste kan geschieden. Indien gewenst bespreken we ook de mogelijkheden van herfinancieren met u.
- Wanneer recht op uitkering ontstaat door overlijden van de verzekerde, zorgen wij er namens u voor dat de verzekeringsmaatschappij die uitkering aan u of uw erfgenamen zal verrichten.
- Wanneer recht op uitkering ontstaat door arbeidsongeschiktheid van de verzekerde, zorgen wij er namens u voor dat de verzekeringsmaatschappij aan u gaat uitkeren.

## **2. Onderhoud (bijzondere werkzaamheden)**

Werkzaamheden die buiten het genoemde reguliere onderhoud vallen noemen wij bijzondere werkzaamheden. Voordat wij tot deze werkzaamheden overgaan, zullen wij door middel van een opdracht tot dienstverlening vastleggen welke werkzaamheden wij voor u zullen verrichten en wat de kosten hiervan zijn. Hiervoor hanteren wij het gereduceerd uurtarief financieel adviseur (onderhoud relaties).

### Werkzaamheden bijzonder onderhoud:

- Opnemen van extra geld binnen de bestaande hypotheekinschrijving of via een tweede hypotheek.
- Ontslag hoofdelijk aansprakelijkheid. Indien u en uw partner uit elkaar gaan en de bestaande hypotheek op één van beide namen voortgezet dient te worden.
- Begeleiden van de verdeling van aan de hypotheek gerelateerde vermogensbestanddelen en polissen bij scheiding.
- Omzetten bestaande hypotheek bij dezelfde geldverstrekker. Indien u de bestaande hypotheek geheel of gedeeltelijk wenst om te zetten naar een andere aflossingsvorm, een verzekering of aflosproduct gedurende de looptijd wenst toe te voegen of te beëindigen,

of indien u tussentijds de rentevaste periode of rentevariant wenst te veranderen.

### **Wat verwachten wij van u**

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen. Wij hebben daarbij wel uw hulp nodig. In elk geval gaan wij ervan uit dat u de juiste gegevens aan ons verstrekt. Dit is in uw eigen belang.

Hebt u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons van belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van passende verzekeringen. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt verwachten wij dat u dit aan ons doorgeeft.

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

### **Beëindiging van de relatie**

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment. U kunt de verzekeringsmaatschappij en/of bank verzoeken de lopende contracten over te dragen aan een andere adviseur.

Overigens kunnen wij in uitzonderlijke gevallen ook het initiatief nemen de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande contracten in stand blijven.

### **Informatie over onze beloning**

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, huisvesting, opleidingen, verzekeringen en vergunningen. U betaalt voor onze dienstverlening via premie of via declaratie (fee) of een combinatie van beide.

Voordat wij aan een opdracht beginnen geven wij u een schriftelijke opgave van zowel de inhoud van de dienstverlening als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Op het moment dat meer werk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u vooraf op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.