

Dienstenwijzer

Inleiding.

Bij welke instanties wij zijn aangesloten/geregistreerd

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financieel adviseurs. Algemeen Krediet Nederland voldoet aan de eisen die de AFM hieraan stelt en staat geregistreerd onder nummer 12012360. Het register van de vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl. De AFM heeft ons bedrijf een vergunning gegeven op het gebied van advies en bemiddeling voor:

hypothecair krediet

consumptief krediet

spaar en betaalrekeningen

elektronisch geld

vermogens advies

levensverzekeringen gekoppeld aan wonen

schadeverzekeringen beperkt gekoppeld aan wonen

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)

Wij doen ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u desondanks toch een klacht over onze dienstverlening hebben, dan verwachten wij dat u dit zo spoedig mogelijk bij ons meldt. Wij zullen, binnen redelijkheid, alles in het werk stellen om samen met u tot een oplossing te komen. Wij hebben daartoe een klachtenprocedure ontwikkeld die wij zullen volgen. Zouden wij er niet in slagen uw klacht naar tevredenheid op te lossen, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening te Den Haag, een onafhankelijke instantie die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij het KIFID is 300008369. Uiteraard kunt u zich tevens wenden tot de burgerlijke rechter.

Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

De erkenning van de SEH is een kwaliteitslabel voor hypotheekadviseurs. Een adviseur mag dit label voeren omdat zij aangetoond deskundig en ervaren zijn in het geven van hypotheekadviezen. Ook dienen zij continue hun kennis op hypotheekgebied up to date te houden. Zie ook de website www.erkendhypotheekadviseur.nl

Kamer van Koophandel In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 33302563.

Welke diensten verlenen wij aan u?

Algemeen Krediet Nederland BV geeft onafhankelijk advies aan particulieren en bedrijven op het gebied van hypotheek, lenen, vermogen, verzekeringen gekoppeld aan wonen en andere financiële producten. Onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij na welke risico's verzekerd kunnen worden en hoe. Met betrekking tot hypotheek onderschrijven wij de gedragscode van het Contactorgaan Hypothecair Financiers (CHF) welke richtlijnen heeft uitgegeven hoe om te gaan met hypotheekverstrekkingen. Wij geven adviezen welke producten naar ons oordeel goed aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Op al deze gebieden helpen wij u bij het afsluiten van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling.

Wat mag u concreet van ons verwachten?

Wij zullen voor u de volgende werkzaamheden verrichten:

In het voortraject:

informatie en/of uitleg over producten;

het in kaart brengen van uw persoonlijke situatie;

bekijken of en welk product u nodig heeft en waarom;

bekijken welke van de besproken producten u eventueel niet nodig heeft en waarom;

ten aanzien van bemiddeling/administratie/beheer:

bemiddeling bij het afsluiten van de geadviseerde verzekering(en) en andere financiële producten;

controle van de polisgegevens;

beoordeling van de juistheid van de dekking op basis van de door u verstrekte gegevens;

tijdens de looptijd:

hulp bij schade, afkoop, premievrij maken, oversluiting en opzegging of enige andere mutatie.

wij onderhouden namens u de contacten met de verzekeraar bij wie uw verzekering is afgesloten.

Wat verwachten wij van u?

Wij verwachten van u 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 zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden en financieringsvoorwaarden de verzekeraar of geldverstrekker gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden, dan wel leningen in zijn geheel op te eisen.

Ook eventueel elders lopende verzekeringen en leningen dient u ons te melden. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.

Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde en gefinancierde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven dan wel dat u in onnodig grote financiële problemen verzeilt raakt

Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende situaties: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van de 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 namens u alle contacten met de verzekeraar en geldverstrekker. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar of geldverstrekker, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie tussen u en de verzekeraar of geldverstrekker.

Wij vragen u de gegevens van ontvangen stukken van ons, de geldverstrekker of verzekeraar te controleren op juistheid. Onjuistheden dient u zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Hoe en wanneer kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is open op maandag van maandag t/m vrijdag van 9.00 uur tot 21.00 uur en op andere tijdstippen op afspraak. Bezoekadres: Durgerdammerdijk 67, 1026 CB Amsterdam, telefonisch bereikbaar op 020-2602890

U kunt ons 24 uur per dag bereiken per e-mail: aknbv@xs4all.nl en onze website: www.aknbv.nl. Indien u ons wilt spreken buiten genoemde openingstijden, dan wordt u via bovenstaand nummer doorverwezen naar een van onze medewerkers. Voor een afspraak buiten de aangegeven kantooruren kunt u ons bellen.

Hoe verloopt de premiebetaling?

U betaalt uw verschuldigde premie rechtstreeks aan de bank of verzekeringsmaatschappij. Wij maken u er attent op dat indien u de premie of rente en aflossing niet tijdig voldoet, u van de bank of verzekeraar een waarschuwing (herinnering) krijgt. Blijft de betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen, de bank kan de lening in 1 keer opeisen. De vordering kan dan uit handen worden gegeven aan een incassobureau en de daaraan verbonden kosten zijn voor uw rekening.

Welke relatie onderhouden wij met banken en verzekeraars?

Wij behoren tot de ongebonden selectieve bemiddelaars. Wij doen zaken met \pm 20 verzekeraars en financiële instellingen. Wij zijn volledig vrij in onze advisering en behartigen in geval van het sluiten van een hypotheek, verzekering of schade uitsluitend uw belangen. Wij zijn op geen enkele wijze verplicht om uw verzekering of lening bij een bepaalde verzekeraar of bank onder te brengen. Een lijst met namen van banken, verzekeraars en andere financiële instellingen met wie wij een relatie onderhouden zenden wij u graag op aanvraag toe.

Van welke kwaliteit is onze dienstverlening?

Onze dienstverlening is van hoge kwaliteit. Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor een vergunning gegeven op de volgende gebieden: Levensverzekeringen, Hypothecair krediet, Consumptief Krediet, Bepaalde schadeverzekeringen, Spaar- en betaalrekeningen. Ons kantoor is ingeschreven in het register onder nummer 12012360. Registratie is een wettelijke verplichting. Het register is te raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl).

Al onze medewerkers worden bovendien voortdurend bijgeschoold om hun kennis actueel en op hoog niveau te houden. Wij zijn in het bezit van de volgende relevante diploma's en certificaten: Erkend hypotheekadviseur, Erkend krediet bemiddelaar, Beleggen-A, Schade in combinatie met wonen. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheids-verzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Dit biedt u extra zekerheid

Hoe worden wij beloond?

De beloning van onze dienstverlening aan u kan bestaan uit provisie op verzekeringen en consumptieve kredieten, die door de bank of verzekeringsmaatschappij rechtstreeks aan ons wordt betaald, of uit een vast bedrag voor het adviseren en bemiddelen bij hypotheek dat wij rechtstreeks bij u in rekening brengen en welke in het geval van een hypotheek mee gefinancierd kan worden en net als afsluitprovisie aftrekbaar is. Ook combinaties van deze beloningsvormen zijn binnen ons kantoor mogelijk.

U ziet exact wat onze kosten zijn

Of wij nu door de financiële instelling beloond worden of door u rechtstreeks, in beide gevallen ziet u exact wat onze beloning is voordat u definitief besluit een financieel product via onze bemiddeling aan te schaffen. Dit inzicht kunnen wij echter pas geven wanneer wij exact weten welk product u uiteindelijk gaat aanschaffen. Op dit moment kunnen wij u wel globaal aangeven wat gemiddeld genomen de kosten van onze dienstverlening zijn. In onderstaande beloningstabel laten wij als voorbeeld een aantal diensten zien.

Beloningstabel

Product	Vaste beloning
Complexe hypotheek (nieuw)	€ 3000,- (1)
Niet complexe hypotheek (nieuw)	€ 3000,- (1)
Complexe hypotheek (oversluiting)	€ 3000,- (1)
Niet complexe hypotheek (oversluiting)	€ 3000,- (1)
Tweede hypotheek (bestaande klant)	€ 2000,- (3)
Tweede hypotheek (nieuwe klant)	€ 2500,- (2)
Onderhandse verhoging	€ 1500,- (4)
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	€ 1500,- (4)
Hypotheek zelfstandig ondernemer	€ 5000,- (5)
Hypotheek beleggingspanden	€ 5000,- (5)
Overlijdensrisico verzekering	€ 500,-
Arbeidsongeschiktheid verzekering	€ 500,-
Combinatie AOV en WW	€ 750,-
Een combinatie van begeleiding van aankoop:	
Hypotheek, aankoop makelaar, taxateur en notaris	€ 5995,- (6)

- (1) Op basis van gemiddeld 4 adviesuren en 24 bemiddelingsuren
- (2) Op basis van gemiddeld 2 adviesuren en 22 bemiddelingsuren
- (3) Op basis van gemiddeld 2 adviesuren en 17 bemiddelingsuren
- (4) Op basis van gemiddeld 2 adviesuren en 12 bemiddelingsuren
- (5) Op basis van gemiddeld 4 adviesuren en 34 bemiddelingsuren
- (6) Dit tarief is gebaseerd op loondienst verband, voor zelfstandig ondernemers wordt vooraf een offerte gemaakt.

Tarieven bij voortijdige beëindiging opdracht

Mocht u, voordat bemiddeling door Algemeen Krediet Nederland bv heeft geleid tot afsluiting van een hypotheek of ander complex financieel product, besluiten geen gebruik (meer) te maken van de advies- en/of bemiddelingsactiviteiten van Algemeen Krediet Nederland bv raakt u een honorarium verschuldigd zoals vermeld in onderstaand overzicht

De kosten die Algemeen Krediet Nederland bv in rekening brengt bij voortijdige beëindiging van de opdracht geschiedt op basis van een vast tarief en zijn afhankelijk van de status van de aanvraag, zoals hieronder vermeld.

BIJ AANVRAAG VAN EEN NIEUWE HYPOTHEEK

Na het inventarisatiegesprek en indicatieve berekening	€ 0,-
Na de uitwerking en aanvragen van de hypotheek	€ 1.500,-
Na de getekende offerte en controle van eerste stukken	€ 2.500,-
Na finaal akkoord van de geldverstrekker	€ 3.000,-

BIJ OVERSLUITING VAN DE HYPOTHEEK

Na het inventarisatiegesprek en indicatieve berekening	€ 0,-
Na de uitwerking en aanvragen van de hypotheek	€ 1.500,-
Na de getekende offerte en controle van eerste stukken	€ 2.500,-
Na finaal akkoord van de geldverstrekker	€ 3.000,-

BIJ EEN TWEEDE HYPOTHEEK

Na het inventarisatiegesprek en indicatieve berekening	€ 0,-
Na de getekende offerte en controle van eerste stukken	€ 1.500,-
Na finaal akkoord van de geldverstrekker	€ 2.000,-

BIJ EEN ONDERHANDSE VERHOGING

Na het inventarisatiegesprek en indicatieve berekening	€ 0,-
Na de getekende offerte en controle van eerste stukken	€ 1.000,-
Na finaal akkoord van de geldverstrekker	€ 1.500,-

BIJ ONTSLAG HOOFDELIJKE AANSPRAKELIJKHEID

Na het inventarisatiegesprek en indicatieve berekening	€ 0,-
Na de getekende offerte en controle van eerste stukken	€ 1.000,-
Na finaal akkoord van de geldverstrekker	€ 1.500,-

BIJ OVERIGE COMPLEXE FINANCIËLE PRODUCTEN

Na het inventarisatiegesprek	€ 0,-
Na het aanvragen van de offerten	€ 1.500,-

U heeft de mogelijkheid onze relatie met u te beëindigen.

U bent geheel vrij om onze relatie te beëindigen zonder opgave van redenen, zonder kosten en zonder in achtname van een opzeggingstermijn. Op uw verzoek zal de financiële instelling uw product(en) – die wel gewoon door blijft lopen – overboeken naar een andere adviseur. Van onze kant kunnen wij er ook voor kiezen om niet langer meer zaken met u te doen. Uw belangen worden dan behartigd door een andere adviseur naar uw keuze. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een andere tussenpersoon deze zorgplicht overneemt.

Voortijdige beëindiging opdracht

Mocht u, voordat bemiddeling door Algemeen Krediet Nederland bv heeft geleid tot afsluiting van een hypotheek of ander complex financieel product, besluiten geen gebruik (meer) te maken van de advies- en/of bemiddelingsactiviteiten van Algemeen Krediet Nederland bv raakt u een honorarium verschuldigd zoals vermeld in bovenstaand overzicht.

En de mogelijkheid een klacht neer te leggen

Als u een klacht hebt over ons, onze werkwijze in het algemeen of over onze informatieverschaffing, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Wij zullen er alles aan doen om samen met u tot een oplossing van het geschil te komen. Onze interne klachtenprocedure kunt u opvragen. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij: Klachteninstituut Financiële dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoon 0900-fklacht ofwel 0900-3552248, e-mail info@kifid.nl, website: www.kifid.nl. Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.008369. U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.