

# Dienstenwijzer

## Informatie over onze dienstverlening

Wij maken graag heldere afspraken met u over onze dienstverlening en de bijbehorende kosten. In deze brochure leest u daar meer over. Wij gaan hierbij verder dan de informatie die we u op grond van de Wet op het financieel toezicht moeten verstrekken. Wij geven u graag aanvullende informatie over onze dienstverlening zodat u een goed totaalbeeld krijgt. Heeft u hier vragen over, stel ze ons dan gerust!

## Naam en adres

Onze gegevens luiden: *Geld uit de Stenen*  
Adres: *Roosje Vosplantsoen 28*  
*2135 NL Hoofddorp*  
Telefoon: *023-56 250 20*  
Website: [www.gelduitdestenen.nl](http://www.gelduitdestenen.nl)  
Email: *info@gelduitdestenen.nl*

## Hoe kunt u ons bereiken

Ons kantoor is op werkdagen bereikbaar van 09:00 tot 17:30 uur.  
Op afspraak zijn wij u ook buiten kantooruren graag van dienst.

## Deskundigheid en kwaliteit

Sinds 1984 zijn wij werkzaam in de financiële dienstverlening. Na diverse opleidingen op het gebied van hypotheek, en verzekeringen volgen wij permanente scholing om u zo goed mogelijk te kunnen adviseren.

## Registratie AFM

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder vergunningnummer: *12045132*

Op grond van deze vergunning mogen wij de volgende activiteiten verrichten:

Adviseren en bemiddelen in:

- Hypothecair krediet;
- Consumptief krediet;
- Spaarrekeningen;

- Vermogen en
- Aanverwante verzekeringen

### **Aard van onze dienstverlening**

Binnen het kader van onze vergunning kunnen wij u op de volgende manieren van dienst zijn:

1. Wij kunnen u **inzicht** geven in uw huidige situatie m.b.t. uw inkomen, hypotheek, leningen en eventuele andere financiële producten;
2. Wanneer u in grote lijnen weet wat voor soort financieel product (hypotheek) u zoekt, kunnen wij u helpen bij het **vergelijken** en selecteren van de beste optie.
3. Wij kunnen op uw verzoek **klankborden** over uw ideeën van een financieel product zoals een (verzilver)hypotheek of andere oplossing.
4. Wij kunnen u **coachen** bij het vormen van een beeld van de mogelijkheden voor het verzekeren van bepaalde risico's of het lenen van geld in de vorm van een hypotheek of andere oplossing.
5. Wij kunnen u een **compleet advies** geven over een financieel product (hypotheek of andere oplossing) en begeleiden bij het afsluiten van een passende oplossing, waarbij onze dienstverlening in principe stopt op het moment dat het betreffende product is afgesloten.

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

- 1) In elk geval dat u tijdig en volledig de juiste gegevens verstrekt, over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn.  
Dit is in uw eigen belang.  
Mocht achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het bijvoorbeeld betekenen dat de hypotheek wordt afgewezen.
- 2) Wij vragen u ook de gegevens van de stukken die u van ons ontvangt te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.
- 3) Ook na het adviseren en bemiddelen stellen wij regelmatig contact op prijs. Veranderingen kunnen veel impact hebben, het is zaak dat u die aan ons bekend maakt. Tevens is het van belang dat wij beschikken over de juiste adres-, e-mail-, telefoonnummer, gezinssituatie gegevens.

## Betalingen

### *Hypotheeken 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 aan de desbetreffende instelling. In de meeste gevallen zal dit door middel van automatische incasso geschieden. Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten respectievelijk 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 dient u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij doen. Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen.

## **BTW & Assurantiebelasting**

Mogelijk is onze nota belast met BTW. Wanneer de intentie van het advies gericht is op het tot stand komen van een hypotheek of levensverzekering mogen wij een nota zonder BTW aan u versturen. Bij een serviceabonnement, second opinion of financieel plan, zijn wij verplicht om BTW in rekening te brengen.

## **Intrekking opdracht**

Wanneer u tussentijds uw opdracht intrekt, na ondertekening van de opdracht-bevestiging, zijn wij gerechtigd de overeengekomen maximale advieskosten in rekening te brengen. Voor service-abonnementen is het contract van toepassing.

## **Serviceabonnementen**

Elk via ons kantoor gesloten product behoeft onderhoud. Dit heeft te maken met wijzigingen en gebeurtenissen rondom uw persoonlijke situatie en de vele wettelijke wijzigingen. Door een actief onderhoud hebben wij uw doelstellingen goed in kaart, zodat u niet voor vervelende verrassingen komt te staan.

## **Beëindiging van de relatie**

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment. Na 1 jaar is dit mogelijk met een maximale opzegtermijn van 1 maand. Indien er financiële producten via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de betreffende banken of verzekeringsmaatschappij(en) te verzoeken de lopende verzekeringen of hypotheeken over te dragen aan een andere adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen.

### **Klachten over de uitvoering van onze dienstverlening**

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij doen dan ons uiterste best om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Het adres van het klachteninstituut luidt:

Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Tel. 070 – 333 8 999  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Ons kantoor is bij het Kifid aangesloten onder nummer 300.016827

### **Adviesvrij**

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of verzekeringsmaatschappijen.

### **Geen zeggenschap**

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten, aandelen of anderszins zeggenschap in ons bedrijf.

### **Selectie van aanbieders**

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en andere geldverstrekkers of verzekeringsmaatschappijen voeren. Hierbij werken wij samen met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

### **Onze beloning**

Voor hypotheekleningen mogen en willen wij geen provisie ontvangen van banken of verzekeraars. Wij brengen de kosten voor onze werkzaamheden bij deze producten bij u in rekening.

Voordat wij aan de opdracht beginnen, maken we een inschatting van de dienstverlening en de kosten die daarmee gemoeid zijn. U weet dus van tevoren wat u gaat betalen. Op het moment dat er meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, ontvangt u hierover vooraf een bericht van ons.

### **Uw persoonsgegevens**

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

### **Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om**

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens.

### **Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?**

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op het verzekeren van bepaalde risico's en/of het verkrijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, makelaars, uw notaris, uw accounta/belastingadviseur en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid of verkrijgen van uw hypotheek.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij makelaars gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand te kunnen taxeren. Bij notarissen gaat het om het wederzijds verstrekken van informatie opdat u uw hypotheek kunt passeren. Soms hebben wij -in overleg met u- contact met uw accountant/belastingadviseur voor het bepalen van uw inkomen.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

### **Hoe lang bewaren wij uw gegevens?**

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

### **Wat zijn uw rechten?**

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- c) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- e) Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- f) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

### **Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?**

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere “stukjes” van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn. Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

### **Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan**

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

### **Natuurlijk is er nog veel meer te vertellen**

We hopen dat u een beeld heeft gekregen van wat wij voor u kunnen betekenen. Natuurlijk is dat veel meer dan u in deze brochure heeft kunnen lezen. Stel ons daarom gerust uw vragen. Wilt u meer weten of wat wij voor u kunnen doen of hoe wij werken? We vertellen het u graag in een persoonlijk gesprek.

**Geld uit de Stenen**  
**Roosje Vosplantsoen 28**  
**2135 NL Hoofddorp**  
**Tel. 023-56 250 20**  
[www.gelduitdestenen.nl](http://www.gelduitdestenen.nl)

*Versie: 16 april 2018*