

## DIENSTENWIJZER

# FIDENZ HYPOTHEKEN

Fidenz is financieel dienstverlener. Dit betekent dat we ons aan bepaalde regels moeten houden. Deze dienstenwijzer is één van de wettelijke verplichtingen. We vertellen hierin wat we doen, wat u van ons kunt verwachten en wat we van u verwachten. En waar u terecht kunt met klachten. Al doen we natuurlijk altijd ons uiterste best om die te voorkomen.

### Onafhankelijk

We zijn een *onafhankelijk* financieel dienstverlener. We zijn niet verbonden aan een bank of verzekeringsmaatschappij. We werken met vrijwel alle belangrijke banken en verzekeringsmaatschappijen. We ontvangen geen provisie. Omdat we met niemand verbonden zijn, kunnen we aanbieden wat voor u het beste is. Uw situatie en wensen zijn onze leidraad. Ons advies is *op maat* en *persoonlijk*.

Om onze onafhankelijkheid te waarborgen ontvangen onze medewerkers alleen een vast salaris. Ze krijgen geen provisie of andere vorm van commerciële beloning.

### Onze diensten

We verzorgen uw hypotheek. Daarnaast kunt u bij ons terecht voor:

- Verzekeringen
- Financial planning
- Estate planning
- Echtscheiding (de financiële kant)
- Pensioenen
- Belasting

## Onze werkwijze

We beginnen onze samenwerking met een vrijblijvend eerste gesprek. In dat gesprek brengen we uitgebreid in kaart wat uw persoonlijke financiële situatie is en uw wensen, behoeften en de risico's die u wilt nemen. Aan de hand van deze inventarisatie, maken wij een selectie van geschikte hypotheekvormen. Deze selectie bevat:

- Een indicatie van de hoogte van de hypotheek
- Een indicatie van de maandlasten
- Informatie over hypotheekvormen
- Informatie over voorwaarden en condities
- Informatie over benodigde verzekeringen
- Vergelijkingen van rentes en premies
- Inzicht in onze kosten

Die selectie leggen we aan u voor en bespreken we met u. Uiteraard beantwoorden we alle vragen die u heeft. Ons advies leggen we ook vast in een rapport. Gaat u hiermee akkoord, dan vragen we de hypotheekofferte aan (stap 1 in het regelen van een hypotheek). We begeleiden de hele hypotheekaanvraag en alle zaken die er bij komen kijken. We zorgen ervoor dat de hypotheek zoals we die met u bespraken, daadwerkelijk tot stand komt.

## Waarom Fidenz?

- >> Omdat we meer voor u doen dan alleen uw hypotheek. Alle financiële zaken die bij het kopen van een huis komen kijken, nemen we u uit handen. Zo kunt u al uw aandacht richten op het huis en de verhuizing.
- >> Omdat we net even verder gaan dan onze concurrenten. We zijn creatief en oplossingsgericht en we lopen *the extra mile*. We vinden dus eigenlijk altijd een oplossing, zelfs in complexe zaken (bijvoorbeeld bij ondernemers of echtscheidingen).
- >> Omdat we klein zijn én een groot netwerk hebben. We zijn een klein clubje en kunnen zodoende de persoonlijke aanpak waarmaken. Klein zijn maakt ook dat we snel kunnen schakelen. Bij ons heb je geen last van bureaucratie. Tegelijkertijd hebben we met ons netwerk van professionals voor alles een deskundige onder handbereik. Denk aan aankoopmakelaars, taxateurs en bouwkundig specialisten. Maar ook aan tolken.

- >> Omdat we hechten aan kwaliteit. We volgen jaarlijks opleidingen om onze kennis op peil te houden (en niet alleen de verplichte cursussen).
- >> Omdat we u, nadat uw hypotheek geregeld is, blijven ondersteunen. U kunt altijd bij ons terecht met vragen en veranderingen in uw persoonlijke situatie. Ook als dat leidt tot wijziging in of aanvulling van uw producten. We kunnen veel meer dan het afsluiten van een hypotheek.

## Ons team

Ons team bestaat uit Martijn Broekhuis (eigenaar), Ralph van Bragt en Lione de Ruiter. Martijn en Ralph zijn beiden erkend hypotheek adviseur en hebben samen zo'n 35 jaar ervaring. Lione verzorgt de administratieve ondersteuning en geeft belastingadvies.

## Wat kunt u van ons verwachten?

**Passend advies.** Op basis van uw situatie en wensen, zoeken we uit wat voor u het beste is. We kijken onder andere naar rente, kosten, rendement en flexibiliteit. Dus naar het beste resultaat voor de minste kosten. En dat niet alleen voor uw hypotheek, maar ook de bijbehorende levensverzekeringen (zoals overlijdensrisicoverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen).

**Helderheid over mogelijkheden.** Wat zijn de voor- en nadelen van de verschillende mogelijkheden? Wat zijn de risico's, voorwaarden en condities? We puzzelen het allemaal voor u uit, zodat u weloverwogen keuzes kunt maken.

**Onafhankelijkheid.** We spraken er al eerder over. Maar we vinden het belangrijk dat u het weet: we verkopen nooit een product omdat de bank ons heeft verleid. We regelen de hypotheek die *goed voor u* is.

**Persoonlijke aandacht.** Voor ons bent u geen nummer, maar een mens. We weten hoe stressvol verhuizen en een hypotheek regelen kan zijn. Daarom doen wij ons werk vriendelijke en correct.

## Wat verwachten wij van u?

We vragen van u tijdige en volledige inzage in uw financiële situatie. Ook als er wijzigingen zijn in uw persoonlijke situatie, zoals bij een geboorte van een kind, echtscheiding en verhuizing of bij veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie.

Die openheid is belangrijk, omdat we afhankelijk zijn van de informatie die u aan ons verstrekt. Als u ons onjuiste of onvolledige informatie geeft, kan dat verstrekkinge gevolgen hebben. De verzekeringsmaatschappij kan uitkeringen bij schade weigeren bijvoorbeeld, een bank een contract verbreken of een overeenkomst niet erkennen. Daarom verzoeken we u zo volledig mogelijk én eerlijk te zijn over uw persoonlijke en financiële situatie.

Alles wat u ons vertelt, blijft onder ons. Dat spreekt voor zich. We gaan vertrouwelijk om met alle informatie.

Een overzicht van de documenten die wij nodig hebben om de hypotheek voor u te kunnen verzorgen, vindt u op de website (onder downloads): [www.fidenz.nl](http://www.fidenz.nl)

## Kosten

De kosten van onze dienstverlening zijn van een aantal dingen afhankelijk. Heeft u nog geen hypotheek? Dan is uw aanvraag eenvoudiger dan wanneer u er al wel één heeft. Het beoordelen van de financiële situatie van een ondernemer is ingewikkelder dan van iemand in loondienst. Hoe complexer de aanvraag, hoe meer tijd en dus geld onze dienstverlening kost. **Maar we zorgen ervoor dat u altijd weet waar u aan toe bent voordat u met ons in zee gaat.** Onze samenwerking begint met een vrijblijvend (en kosteloos) eerste gesprek.

Voor een indicatie van de kosten kunt u ons dienstverleningsdocument (DVD) bekijken. Het staat op onze website ([www.fidenz.nl](http://www.fidenz.nl)) onder downloads.

## Klachten

We doen er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Om te zorgen dat u tevreden bent. Maar er kan iets mis gaan. Binnen of buiten onze schuld. Ook dat proberen we - in overleg met u - op te lossen. Bent u daar niet tevreden over, dan kunt u contact opnemen met het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Wel vragen we u eerst contact met ons op te nemen. Dan kunnen we kijken of we er samen uitkomen.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
T: 070-3338999  
F: 070-3338900

## Registraties

Fidenz is geregistreerd bij de volgende organisaties:

*Autoriteit Financiële Markten (AFM)*, registratienummer: 12013805.

([www.afm.nl/registers](http://www.afm.nl/registers))

*Kamer van Koophandel (KvK)*, registratienummer 28108087

Onze dienstverleningsdocumenten vindt u online op [www.fidenz.nl](http://www.fidenz.nl) onder downloads.

## Contact

Fidenz Hypotheken  
Adrianalaan 98-B  
3053 WG Rotterdam  
E: info@fidenz.nl  
T: 010 - 211 11 44  
www.fidenz.nl

Martijn Broekhuis: 06 - 54 770 735

Ralph van Bragt: 06 - 22 780 660