
DIENSTENWIJZER

Huis & Leven Groep B.V

INHOUDSOPGAVE DIENSTENWIJZER

Inleiding	Pagina 3
Onze bedrijfsfilosofie	Pagina 4
Onze werkwijze	Pagina 5
Voor welk advies kunt u bij ons terecht	Pagina 6
Adviesvrijheid, onafhankelijkheid en aandelenbelang	Pagina 7
Hoe worden wij beloond?	Pagina 7
Met welke financiële dienstverleners werken wij samen?	Pagina 8
Wat verwachten wij van u?	Pagina 9

Onze deskundigheids- en kwaliteitskenmerken	Pagina 9
Beëindiging relatie met ons kantoor	Pagina 10
Klachtenprocedure	Pagina 10
Tot slot	Pagina 10

Inleiding

Onze bedrijfstak en de overheid hechten veel waarde aan goede voorlichting over onze dienstverlening, werkwijze en beloning. Op de activiteiten van ons kantoor is onder andere de Wft (Wet op het Financieel Toezicht) van toepassing. De Wft eist dat wij u tijdig informeren over de aard van onze dienstverlening die wij u kunnen bieden. En dat sluit perfect aan bij onze wens om u - voorafgaand aan onze kennismaking en het tot stand komen van een of meerdere hypotheek- en/ of verzekerings- en/of beleggingsovereenkomsten - nader kennis met ons te laten maken.

Wft Dienstenwijzer

Middels dit document informeren wij u dus over wie wij zijn, de manier waarop wij werken, waar wij voor staan (onze bedrijfsfilosofie), met wie wij samenwerken, hoe wij worden beloond en bij welke instanties wij - verplicht of vrijwillig - zijn aangesloten. Hierdoor weet u voorafgaand aan onze dienstverlening exact wat u van ons kunt verwachten.

Ons kantoor

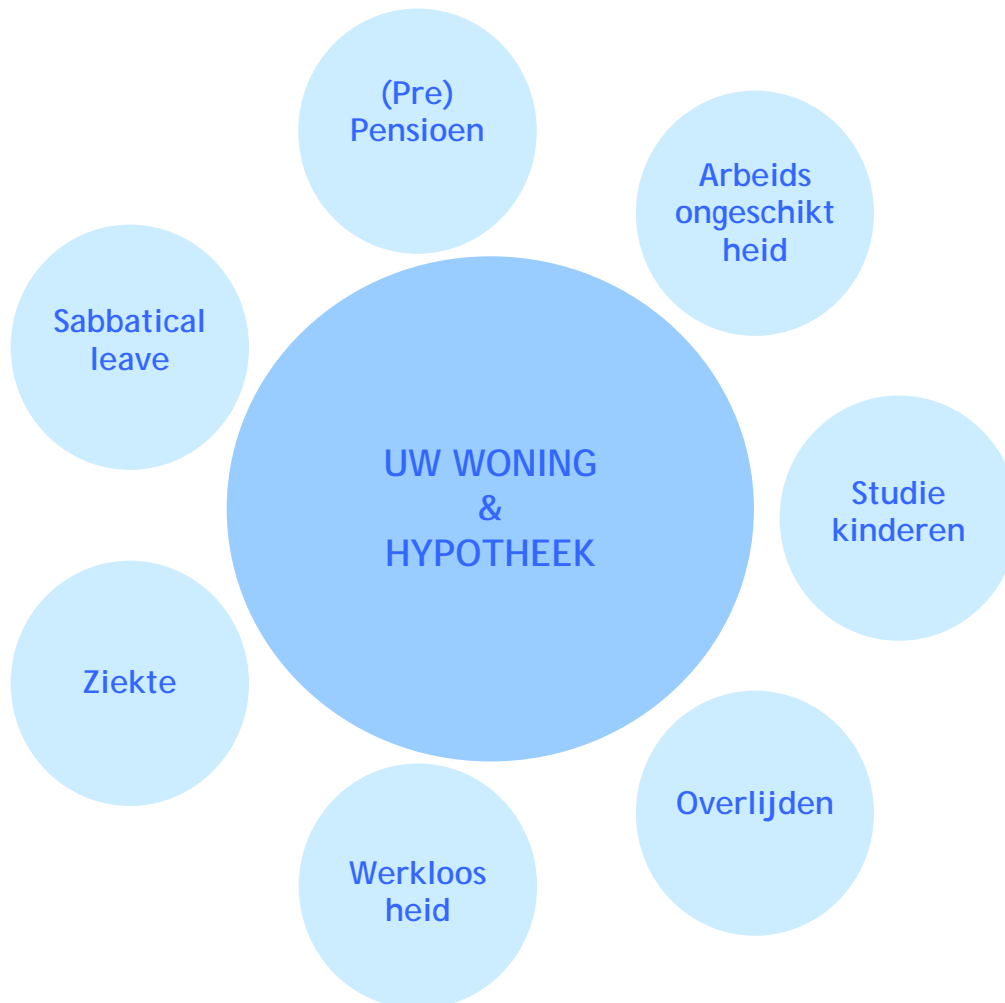
Ons kantoor is opgericht in <datum>, telt op dit moment <aantal> medewerkers en is sinds <datum> gevestigd op onderstaand adres. Onze dienstverlening bestaat uit het informeren en adviseren over en bemiddelen in financiële producten aan zowel particulieren als ondernemers op vele vakgebieden zoals schadeverzekeringen, levensverzekeringen, hypotheek en aanverwante producten. Wij komen hier later in onze dienstenwijzer nog op terug in de rubrieken "Onze werkwijze", "Voor welk advies kunt u bij ons terecht" en "Met welke financiële dienstverleners werken wij samen".

Onderstaand treft u de belangrijkste gegevens en bereikbaarheid van ons kantoor aan:

Naam kantoor	: Huis & Leven B.V.
Kantooradres	: Remigiusplein 9
Postcode en Vestigingsplaats	: 6921 BL DUIVEN
Servicepunt	: Nieuwe Doelenstraat 8 te Zevenaar
Postadres	: Postbus 19
Postcode en Vestigingsplaats	: 6920 AC DUIVEN
Telefoon	: 0316 - 266 220 (0316-33 22 55)
Fax	: 0316 - 266 284
E-mail	: duiven@huisenleven.nl
Website	: www.huisenleven.nl
Inschrijving WFT register	: 12008231
Inschrijving Handelsregister	: 09106421
Openingstijden	: Maandag t/m vrijdag van 09.00u tot 18.00u

Onze bedrijfsfilosofie (schematisch)

Wij geloven niet in een pur sang hypotheekadvies. Hoewel een hypotheek vaak een belangrijk onderdeel uitmaakt van uw totale financiële huishouding zijn er veel méér zaken waar u bij de aankoop of verbouwing van een woning rekening mee moet houden. Wij zien het als onze taak om u duidelijkheid te geven over alle belangrijke financiële risico's en gebeurtenissen die bij de aankoop of verbouwing van een woning om de hoek komen kijken. Naar ons idee gaat hypotheekadvies dus verder dan alleen een bruto-netto berekening! In onderstaand overzicht wordt onze bedrijfsfilosofie schematisch uiteengezet.

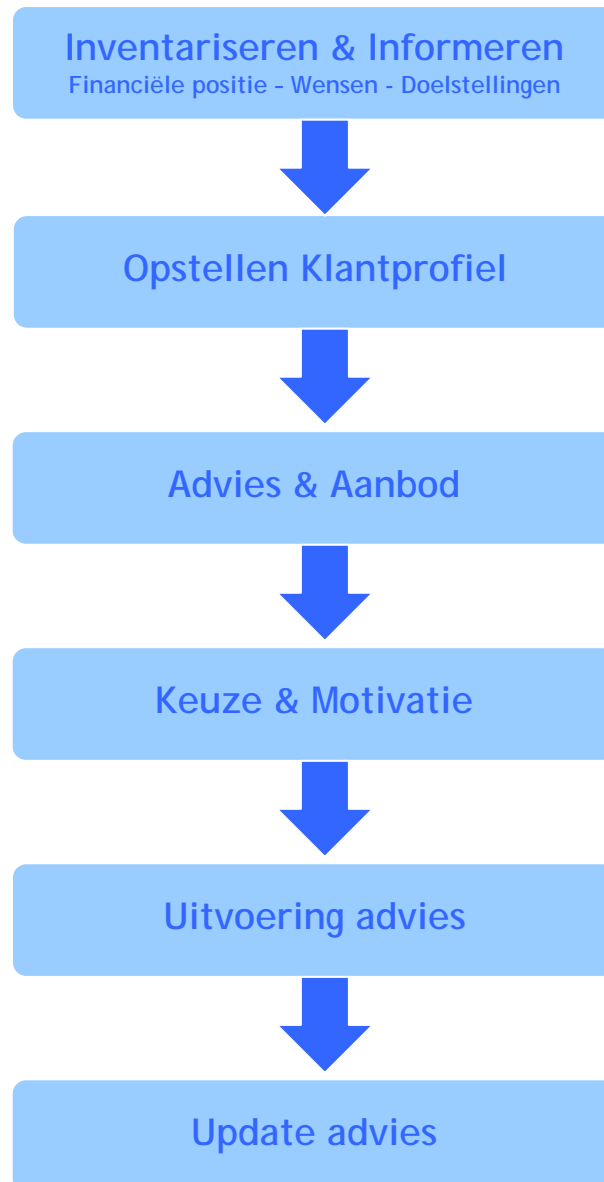


Persoonlijk Financieel Plan (PFP)

Door stil te staan bij bovenstaande gebeurtenissen krijgt u voorafgaand aan de financiering van uw woning een helder overzicht van alle belangrijke scenario's en financiële risico's voor een langere periode. Zodoende komt u tijdens de looptijd van uw hypotheek nooit voor verrassingen te staan. Wij noemen dit een Persoonlijk Financieel Plan (PFP). Natuurlijk is zo'n plan een momentopname. In de toekomst kunnen zich allerlei zaken voordoen waardoor het Financieel Plan moet worden bijgesteld. Vandaar dat wij het belangrijk vinden om gedurende de looptijd van de hypotheek regelmatig met u contact te hebben. Dit kan zowel op ons initiatief zijn als op uw eigen initiatief. Zodoende kunnen wij ervoor zorgen dat uw Persoonlijk Financieel Plan volledig up-to-date blijft.

Onze werkwijze (schematisch)

Een Persoonlijk Financieel Plan valt of staat bij een goede inventarisatie van uw gegevens, uw wensen en uw doelstellingen. Op basis van deze gegevens stellen wij een zgn. Klantprofiel op. Het Klantprofiel vormt de basis voor de totstandkoming van het uiteindelijk advies. In onderstaand overzicht wordt onze werkwijze schematisch uiteengezet;



Motivatie keuze

Op basis van het opgestelde Klantprofiel selecteren wij de meest passende oplossing uit het totale productenaanbod van onze arrangementspartners. In het uiteindelijk advies zullen wij altijd onze keuzes motiveren en vastleggen. Indien het advies door ons wordt uitgewerkt zullen wij u regelmatig benaderen om te bekijken of er wijzigingen hebben plaatsgevonden in uw persoonlijke situatie. Dit kan namelijk aanleiding zijn om uw Persoonlijk Financieel Plan op onderdelen bij te stellen.

Voor welk advies kunt u bij ons terecht ?

Hypotheeken

Bij het kopen of verbouwen van een huis, hoort een goed financieel plan. Naast uitleg over de verschillende hypotheekvormen zoals een aflossingsvrije -, spaar -, beleggings -, hybride- en levenshypotheek zetten wij voor u ook diverse gezinsrisico's in kaart. Zodoende kunt u een hypotheekvorm kiezen die past bij uw persoonlijke situatie nú maar ook in de toekomst.

Levensverzekeringen

Via levensverzekeringen kunt u sparen en/ of beleggen voor later. Uiteraard kunt u een levensverzekering sluiten ter aflossing van uw hypotheek of voor bijvoorbeeld ter aanvulling op uw inkomen vanaf pensioendatum. Ook kunt u een verzekering nemen die uitkeert bij overlijden om zodoende uw nabestaanden financieel goed verzorgd achter te laten. Omdat de premies, kosten en dekkingen voor iedere situatie anders kunnen liggen staan wij u graag bij in uw keuze voor dergelijke producten.

Sparen en Beleggen

Op het gebied van sparen en beleggen zijn er vele mogelijkheden. Denk aan sparen bij uw eigen bank of via een internet spaarrekening met een overwegend hogere rentevergoeding. Spaargeld kunt u ook beleggen met de kans op een hoger rendement. Bijvoorbeeld voor het aflossen van (een deel van) uw hypotheek of een aanvullend inkomen voor later. Aangezien beleggen ook met meer risico's gepaard kan gaan dient een belegging goed bij u te 'passen'. Een belegging dient dus aan te sluiten bij uw persoonlijke risicoprofiel, uw wensen en uw doelstellingen. Door alle voor- en nadelen van de diverse spaarvarianten helder voor u uiteen te zetten kunt u gemakkelijker een keuze maken.

Zorg en inkomen

De voortdurende verschraving van ons sociale zekerheidsstelsel dient u steeds meer zelf te regelen. Kosten in verband met ziekte of verlies van inkomen door arbeidsongeschiktheid of werkloosheid zijn zaken waartegen u zich goed kunt beschermen. Denk hierbij aan een ziektekostenverzekering, of een arbeidsongeschiktheids -of werkloosheidsverzekering. Het maakt hierbij niet uit of u in loondienst bent of zelfstandig ondernemer; voor beiden bestaan diverse oplossingen. Wij selecteren de juiste producten bij uw persoonlijke wensen en mogelijkheden.

(Pré) Pensioen

Uw inkomen later is wellicht nog ver weg, maar verdient wel aandacht. Wij zetten uw toekomstige inkomenssituatie in kaart zodat u tijdig inzicht heeft en eventuele maatregelen kunt treffen. Wij adviseren en bemiddelen hierbij in individuele en/of collectieve pensioenregelingen in het kader van de PensioenWet.

Schadeverzekeringen

Hieronder vallen met name de auto -, inboedel -, kostbaarheden -, opstal -en AVP verzekeringen. Maar ook (gezins -) rechtsbijstand -en reisverzekeringen. Of bedrijfsmatige verzekeringen voor uw panden, vrachtauto's, inventaris en aansprakelijkheid.

Adviesvrijheid, onafhankelijkheid en aandelenbelang

Wij vinden het belangrijk u te informeren over het feit dat wij met geen enkele financiële instelling (bank, verzekeraar of vermogensbeheerder) contractuele verplichtingen hebben om specifiek, uitsluitend of procentueel de producten van die instelling in ons advies te betrekken. Tevens is er geen enkele financiële instelling welke in het bezit is van de aandelen van ons kantoor of beschikt over een andersoortig belang. Hierdoor kunnen wij u onafhankelijk adviseren en worden wij slechts beperkt door het aantal aanstellingen welke wij hebben bij de verschillende banken, verzekeraars en vermogensbeheerders.

Hoe worden wij beloond?

De beloning voor onze dienstverlening aan u bestaat uit provisie, die door de geldverstrekker of verzekeraar rechtstreeks aan ons wordt betaald. U wordt daarvoor niets in rekening gebracht. Deze provisie is afhankelijk van de hoogte van het gesloten hypotheekbedrag en/of van de hoogte van de verzekeringspremies of verzekerde som. Wij ontvangen een deel van de beloning direct en een deel doorlopend. Indien wij veel tevreden relaties hebben en daarmee voldoende financiële producten, hypotheekvolumes of beleggingsvolumes onderbrengen kunnen wij van verschillende banken of verzekeraars jaarlijks achteraf een aanvullende beloning van deze aanbieders ontvangen.

Voor onderhoud of update van uw hypotheek of financieel plan zullen wij géén aanvullende declaraties in rekening brengen tenzij gezien de omvang van de werkzaamheden en na vooroverleg met u dit redelijkerwijs noodzakelijk is.

Met welke financiële dienstverleners werken wij samen?

Onderstaand treft u een overzicht van een aantal financiële dienstverleners waarmee ons kantoor een samenwerkingsverband heeft getroffen.

Banken

- ◆ ABN AMRO Bank
- ◆ Aegon Hypotheken
- ◆ Argenta
- ◆ Bank Of Scotland
- ◆ BLG Hypotheken
- ◆ Florius Hypotheken
- ◆
- ◆ Fortis
- ◆ Deutsche bank
- ◆ Direktbank
- ◆ ELQ Hypotheken
- ◆ Friesland Bank
- ◆ GMAC Hypotheken
- ◆ Hypotrust
- ◆ Nationale Nederlanden
- ◆ Nederlandse Hypotheekbank
- ◆ Obvion
- ◆ Postbank Hypotheken
- ◆ SNS Bank
- ◆ UCB Bank
- ◆ WestlandUtrecht Hypotheken
- ◆ Woonfonds Hypotheken
- ◆ ZwitserLeven

Verzekeringsmaatschappijen

- ◆ Aegon Levensverzekeringen
- ◆ Cardif Schadeverzekeringen
- ◆ Unigarant
- ◆ Noord Hollandshse 1816
- ◆ Innofin
- ◆ Nationale Nederlanden
- ◆
- ◆ Reaal Verzekeringen
- ◆ AXA Leven
- ◆ Allianz

Beleggingsinstellingen

- ◆ Allianz Nederland Asset Management (ANAM)
- ◆ Avero Achmea (alleen via Woonfonds Hypotheken)
- ◆ ING Bank (via ING Bank en Nationale Nederlanden)
- ◆ Insinger de Beaufort (IDB)
- ◆ Noord Nederlands Effectenkantoor(NNEK)
- ◆ Palladyne Asset Management
- ◆ WestlandUtrecht Effectenbank

Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen is het van essentieel belang dat u juiste en volledige gegevens aan ons verstrekt. Deze gegevens vormen namelijk de basis voor de totstandkoming van uw Persoonlijk Financieel Plan. Op basis van onjuiste of onvolledige informatie kunnen zich situaties voordoen die verstrekking kunnen hebben. Daarnaast kunnen financiële dienstverleners op basis van hun voorwaarden eventueel uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.

Ook vinden wij het erg belangrijk dat u wijzigingen in uw persoonlijke situatie alsmede wijzigingen van verzekerde zaken of bestemmingen van onroerend goed tijdig aan ons en/of de verzekeraar en geldverstrekker doorgeeft. U kunt hierbij denken aan situaties als verandering werkgever of dienstverband, gezinsuitbreiding, samenwonen, huwelijk, echtscheiding of beëindiging samenleving, overlijden, verhuizen etc. Alleen op deze manier kunnen wij ervoor zorgen dat uw Persoonlijk Financieel Plan up-to-date blijft.

Onze deskundigheids -en kwaliteitskenmerken

Wij zijn als kantoor bij de volgende instellingen verplicht of vrijwillig aangemeld:

- ◆ Autoriteit Financiële Markten (AFM) registratienummer <nummer> | www.afm.nl;
- ◆ Stichting Financiële Dienstverlening (St. FD) | www.stfd.nl;
- ◆ Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) | www.kifid.nl;
- ◆ Beroepsaansprakelijkheidsverzekering bij BAVAM ;
- ◆ Inkoop -en serviceorganisatie Financiële Service Desk (FSD) | www.fsd.nl;
- ◆ College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) | www.cbpweb.nl;

Ook zijn een of meerdere van onze adviseurs ingeschreven in de volgende registers:

- ◆ Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH) | www.seh.nl;
- ◆ Vereniging van Hypothecair Planners (NVHP) | www.hypothecairplanner.nl;

Beëindiging relatie met ons kantoor

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken dan heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende financiële dienstverleners verzoeken lopende verzekeringen, hypotheek of beleggingsrekeningen over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van uw keuze. De genoemde producten blijven dan gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij maken of oversluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

Klachtenprocedure

Als u een klacht heeft over een afhandeling van uw dossier, over onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Alle klachten worden door de directie behandeld.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijke Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KlFID). Het KlFID is een door het ministerie van Financiën erkende geschilleninstantie. Wij zijn wettelijk verplicht ons bij deze instantie aan te melden en conformeren ons aan de werkwijze en het bindende advies. Deze KlFID procedure voorziet in bemiddeling door de Ombudsman Financiële Dienstverlening. Hij gaat onderzoeken of er mogelijkheden zijn voor bemiddeling. Vooralsnog zal voor de fase Ombudsman geen klachtengeld worden geheven. Mocht de Ombudsman niet slagen in zijn bemiddeling, dan kan de klacht als geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. Deze commissie werkt met Geschillenkamers met specialismen voor verzekeringen, bank- en hypotheekzaken, beleggingen en consumptief krediet. Momenteel is klachtengeld door de klager verschuldigd. Voor 2007 bedraagt het klachtengeld € 50.

Indien u meer informatie wilt hebben over de KlFID, dan kunt u terecht op de website: www.kifid.nl.

Tot slot

Wij hopen u op deze wijze duidelijk en naar tevredenheid te hebben geïnformeerd over onze werkwijze en zien u graag voor lange tijd als relatie aan ons kantoor verbonden.