

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag willen wij u laten zien hoe onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad.

Met dit document geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs binnen ons kantoor:

Adviesburo van Oppen | Pelzer | Simons – verder te noemen als **OPS** te Brunssum. Hierna vindt u [kort] onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Bereikbaarheid

Bezoekadres	Bezoekadres	Postadres	Internet
Lindeplein 4 h 2 6444 AT Brunssum T 088 – 023 23 23	Heerlerbaan 75 6418 CB Heerlen T 088 – 023 23 23	Raadhuisstraat 1 6444 AA Brunssum	www.oppen.nl
			WhatsApp 06 – 30 13 30 67
Openingstijden	Openingstijden	Openingstijden	E-mail
maandag – vrijdag 09:00 t/m 12:30 u 13:30 t/m 18:00 u	maandag – vrijdag 09:00 t/m 13:00 u 13:30 t/m 17:30 u	zaterdag kntr. Brunssum [RegioBank gesloten] 09:00 t/m 12:00 u	info@oppen.nl assurantie@oppen.nl makelaardij@oppen.nl
Buiten kantoortijden			
maandag – donderdag op afspraak in avonden			In geval van nood 06 – 10 37 20 32

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten voor zowel de particuliere en zakelijke markt vooral op het gebied van verzekeringen, hypotheke en bankzaken.

Lidmaatschappen en registraties

Wij zijn als kantoor bij verschillende organisaties geregistreerd, de belangrijkste zijn:

- / AFM
- / Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs
- / KIFID
- / NVHP
- / NVGA
- / KvK

Autoriteit Financiële Markten [AFM]

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid van de dienstverlening van onder meer financiële dienstverleners. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12007033. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl.

Klachten Instituut Financiële Dienstverlening [KIFID]

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn, maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, kunt u zich wenden tot het Klachten Instituut Financiële Dienstverlening, dit is een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen.

Kamer van Koophandel [KvK]

Ons kantoor staat in het handelsregister van de Kamer van Koophandel geregistreerd onder nummer 14047605.

Onze dienstverlening

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen zijn.

Hypothecair krediet

Indien u een boot of een woning koopt zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dit is een belangrijk adviesmoment. U beslist hier immers over een verplichting die u aangaat voor een langere periode, soms wel tot 30 jaar. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten, niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet [rentevastperiode] en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te [kunnen] lossen.

Pagina | 2

Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn, denk hierbij aan het overlijdensrisico, arbeidsongeschiktheidsrisico of werkloosheidsrisico. Wij mogen naast het adviseren op het gebied van hypotheek ook bemiddelen bij het aangaan van een hypotheek, tevens mogen wij namens u de onderhandelingen voeren met financiële instellingen om te komen tot een voor u passende offerte.

Consumptief krediet

Soms kunt u onverwacht voor een grote uitgave komen te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijk onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een consumptief krediet. Ons kantoor mag u daarover adviseren en namens u contacten onderhouden met de verstrekker van het betreffende krediet.

Betalen en sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren. Denk hierbij aan geld storten op een spaarrekening of banksparen inclusief lijfrentesparen. Ook op dit terrein mogen wij onze relaties met raad en daad bijstaan, zowel in de fase van advisering alsook bij de bemiddeling tussen u en de financiële instelling.

Voor betaal- en spaarproducten werken wij exclusief met RegioBank. Dit geldt alleen voor alle [eenvoudige] spaar- en betaalproducten.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen en varianten. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot een complexe verzekering om uw pensioen te financieren. Ook een spaar- of beleggingsverzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek geheel of gedeeltelijk kunt aflossen kan een vorm van een levensverzekering zijn.

Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren op het gebied van levensverzekeringen en mogen het contact tussen u en de verzekeraar verzorgen. Ook het adviseren en bemiddelen in beleggingsrekeningen en / of beleggingsfondsen behoort tot de mogelijkheden binnen onze dienstverlening.

Schadeverzekeringen

Schadeverzekeringen zijn er in vele varianten. Onder andere verzekeringen die uw inkomensverlies bij arbeidsongeschiktheid of werkloosheid kunnen aanvullen, verzekeringen die schade of verlies van uw eigendom afdekken, verzekeringen die uw aansprakelijkheid afdekken, rechtsbijstand verlenen of een recreatieverzekering.

Wij zijn een onafhankelijk kantoor en derhalve kunnen wij uw verzekeringen onderbrengen bij de maatschappij, die het beste bij uw situatie past en aan uw wensen voldoet. Eventueel kunnen wij de verzekeringen onderbrengen in onze volmacht, te weten [Parkstad Assuradeuren](#), binnen deze volmacht hebben wij een verzekeringspakket samengesteld, met zeer uitgebreide voorwaarden en een aantrekkelijke pakketkorting.

Onze medewerkers zijn deskundig in o.a. particuliere en zakelijke verzekeringen, inkomensverzekeringen, pensioenen en zakelijke financieringen.

Als kantoor zijn wij [grotendeels] afgestapt van de traditionele wijze van beloning [provisie] wij maken gebruik van een **dienstverleningssysteem**. Hiermee garanderen wij u onze ónafhankelijkheid ten opzichte van verzekeraars en benadrukken wij dat wij uw adviseur zijn. In deze situatie, zullen wij, daar waar mogelijk de verzekeringen zonder provisie sluiten en hiermee het financiële voordeel aan u laten. Tevens zullen wij u periodiek bezoeken voor het doornemen en actualiseren van ons advies.

Een dienstverleningsovereenkomst zal altijd schriftelijk met u worden afgesloten, gezamenlijk zullen wij vastleggen wat u binnen deze overeenkomst van ons mag verwachten en wij van u.

Het kan natuurlijk voorkomen dat er op enig moment schade ontstaat. U heeft de verplichting om de schade binnen 48 uur te melden. Ook verwachten wij dat u er alles aan doet om verdere schade te voorkomen cq te beperken.

Wij zullen u gedurende het traject van de schadeafhandeling geregeld op de hoogte houden van het verdere verloop van de afhandeling totdat de schade volledig afgehandeld is.

Voor totaalrelaties en dienstverleningscliënten zullen we deze schades, voor zover er conform de polisvoorwaarden dekking is, kosteloos behandelen.

Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen, wij zijn dus volledig vrij in onze advisering. Als onafhankelijk intermediair bemiddelen wij tussen onze klanten en de verschillende hypotheekaanbieders van Nederland.

Wij hebben de mogelijkheid om samen te werken met een groot aantal banken, verzekeraars en pensioenfondsen. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een analyse van de ruime keus aan producten. Binnen onze onafhankelijke positie kunnen wij in het grote aanbod van al deze marktpartijen op zoek gaan naar een oplossing die het beste bij uw wensen en omstandigheden past. U als klant staat hierbij centraal.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Wij werken met speciale vergelijkingsprogramma's die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van een groot gedeelte van de markt van aanbieders.

Het adviesproces

Bij het afsluiten van een hypotheek en/of verzekeringen komen heel veel zaken aan de orde. Uw persoonlijke financiële situatie moet worden doorgelicht, er zal een keuze gemaakt moeten worden over de wijze waarop u uw lening gaat aflossen. Ook zal er een beslissing genomen moeten worden of er een overlijdensrisicoverzekering wordt afgesloten, u moet uw [toekomstig] huis laten taxeren, u moet langs de notaris voor het passeren van de hypotheekakte etc. Om u inzicht te geven in dat hele proces, hebben wij alle stappen voor u op een rijtje gezet in een checklist.

Het hypotheek adviesproces van Adviesburo OPS bestaat uit de volgende fasen:

- Stap 1 Kennismaking [gratis]
- Stap 2 Analyse- en adviesfase
- Stap 3 Beslissingsfase
- Stap 4 Afhandelingsfase
- Stap 5 Service / nazorg

Hieronder ziet u een overzicht van de manier waarop u [gefaseerd] wordt geadviseerd.

- 1 Kennismaking / Oriëntatiefase, uitleg over de mogelijkheden van onze dienstverlening [gratis]**
- || Wij zijn verplicht om naar uw identificatie te vragen
 - || Vrijblijvend beantwoorden van uw vragen
 - || Opstellen van het klantprofiel, inventarisatie van uw gegevens en wensen
 - || Uitleg over de diverse basisvormen van hypotheek
 - || Indicatie van het maximaal te lenen bedrag en de daarbij behorende maandlast obv van een inkomenstoets

Pagina | 4

Na de 1^e fase, zal er een keuze gemaakt worden of u gebruik wilt maken van onze dienstverlening.

- 2 Analyse- en adviesfase**
- || Diverse berekeningen op basis van uw specifieke gegevens
 - || Uitleg over de voorwaarden en verschillen van de gemaakte berekeningen
 - || Advies over hypotheekvorm, rentevariant en geldverstrekker
 - || Bespreken van fiscale aspecten en mogelijke verzekeringsconstructies
- 3 Beslissingsfase**
- || Bepaling van uw keuze aan de hand van de berekeningen en het advies
 - || Aanvragen van de hypotheekofferte
 - || Nemen van de definitieve beslissing
 - || Toelichting op het [administratieve] vervolgtraject
- 4 Afhandelingsfase**
- || Teken van de hypotheekofferte door u en uw [eventuele] partner
 - || Begeleiding bij invullen benodigde bescheiden
 - || Eventueel begeleiden en afhandelen van of bij een medische keuring
- 5 Nazorg en Beheer**
- || Afrondend hypotheekgesprek [maximaal 1,5 uur]
 - || Beantwoorden van vragen over het aangesloten product
 - || Aanvragen voorlopige teruggave IB [indien gewenst en van toepassing]
 - || Indien gewenst periodiek ontvangen van onze digitale nieuwsbrief
 - || Nazorg en beheer is uit te breiden met een tweetal aanvullende dienstverleningsovereenkomsten

Hoe zit het met onze beloning?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u hierbij maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen, vergunningen, advertentiekosten enz.

Ons kantoor heeft ervoor gekozen om deze kosten onderdeel te laten zijn van de prijs van het product.

De prijs van het product cq de beloning voor onze dienstverlening kan op verschillende manieren tot stand komen, te weten:

Een vergoeding via de aanbieder van het product [provisie] en/of aan ons rechtstreeks in de vorm van een vast tarief of op basis van de feitelijk gewerkte uren [uurtarief].


Of wij nu door de financiële dienstverlener beloond worden of door u rechtstreeks, in beide gevallen ziet u exact wat onze beloning is voordat u definitief een financieel product via onze bemiddeling afsluit. Indien u kiest voor een rechtstreekse beloning geldt voor onze vaste klanten een aantrekkelijke korting op dit tarief.

Indien wij producten sluiten via onze service-provider zullen de kosten van deze service-provider als extra kosten in rekening gebracht worden. Het spreekt voor zich dat wij u hierover vooraf in kennis zullen stellen.


Mocht u halverwege het adviestraject besluiten niet verder te gaan met het afnemen van onze diensten, zijn wij genoodzaakt u de gemaakte uren in rekening te brengen.

Voor het adviestraject is btw [21%] verschuldigd . Indien het advies leidt tot bemiddeling is er geen btw verschuldigd.

Wij willen transparant zijn en geven middels onderstaand schema inzicht in de kosten van financiële producten.

Aard van dienstverlening	Gem. uren	Beloningsvormen	
		Vast tarief	Uurtarief
Hypotheekplan tbv aankoop – [her]financiering van uw woning exclusief banksparen/levens-/beleggingsverzekering	18 tot 22	€ 2.500,-	€ 125,-
Hypotheekplan tbv aankoop – [her]financiering van uw woning inclusief banksparen/levens-/beleggingsverzekering	20 tot 24	€ 2.750,-	€ 125,-
Echtscheiding [ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid] 	12 tot 14	€ 1.750,-	€ 125,-
Omzetting hypotheek of leningde[e][en] 	4 tot 8	€ 750,-	€ 125,-
Rentemiddeling 	2 tot 4	€ 375,-	€ 125,-
Levensverzekering [spaar/belegging/lijfrente]	2 tot 4	€ 325,-	€ 125,-
Risicoverzekering	2 tot 4	€ 325,-	€ 125,-
Woonlastenverzekering	2 tot 4	€ 325,-	€ 125,-
Bancairelijfrente	2 tot 4	€ 325,-	€ 125,-
Bancairelijfrente RegioBank	2 tot 4	€ 250,-	€ 125,-
Uitvaartverzekering	1 tot 2	€ 125,-	€ 125,-
Bedrijfsmatige consultancy	n.t.b.	i.o	€ 150,-
Ondersteuning binnendienst	n.t.b.	i.o	€ 80,-
Financial planning	n.t.b.	i.o	€ 125,-

Pagina | 5

NB voor alle overige hierboven niet genoemde scenario's zal het tarief in overleg met de betreffende adviseur worden vastgesteld  geen advieswerk inbegrepen ten aanzien van pensioen, AO en WW].

Makelaardij

Verkoop en aankoop van uw woning of bedrijfspand

Wij kunnen en mogen voor u bemiddelen bij de verkoop en/of aankoop van woonhuizen en bedrijfspanden. In beide gevallen spreken wij vooraf met u een vaste vergoeding inclusief btw af.

Dit bedrag is afhankelijk van het pakket van diensten dat u hierbij wenst af te nemen, dit pakket wordt in onderling overleg met u bepaald.

Naast de bemiddeling bij aan- en verkoop bemiddelen wij ook bij de verhuur van uw woning of bedrijfspand. Hierbij worden eveneens vaste vergoedingen inclusief btw gehanteerd.

Kijk voor meer informatie over onze afdeling makelaardij op onze site www.oppnen.nl onder de rubriek makelaardij.

Taxatie

Ook voor een waardeverklaring of taxatierapport kunt u bij ons terecht. Meer informatie en tarieven vindt u op onze site www.oppnen.nl onder de rubriek makelaardij → algemeen.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval 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 de verzekeraar gerechtigd is al dan niet uit te keren. Onjuiste of onwaarachtige opgave leidt ertoe dat wij niet aansprakelijk zijn voor ons uiteindelijk advies.

Pagina | 6

Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.

Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, wijziging van 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 alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan cq moet staan met de verzekeraar, zoals bij ziektekostenverzekeraar of rechtsbijstandsverzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar, zodat wij u daarna ook adequaat kunnen blijven begeleiden.

Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken [oa offertes, polissen ed.] te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Betalingen

Betalingen zoals rente, aflossing, dienstverleningsovereenkomst en verzekeringspremies kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. In de regel is automatische incasso onderdeel van de overeenkomst die u via onze bemiddeling sluit. Indien u hier geen gebruik van wenst te maken leidt dit tot extra [incasso] kosten voor u.

Beëindiging relatie

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de geldverstrekker of de verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende zaken over te dragen naar een ander kantoor van uw keuze.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekerings- en hypotheekcontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw hypotheek en/of verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

Privacy

Adviesburo van Oppen Pelzer Simons verwerkt persoonsgegevens over u doordat u gebruik maakt van onze diensten en/of omdat u deze gegevens zelf aan ons verstrekt.

Onze volledige verklaring kunt u lezen op www.oppen.nl/verzekeringen/privacyverklaring.

Klachten?

Als u een klacht heeft over een afhandeling, door ons verstrekte informatie of onze dienstverlening in het algemeen, verzoeken wij u ons daar direct over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij zo spoedig mogelijk 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:

Klachten-instituut Financiële Dienstverlening [KiFiD]
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
T 0900 – 355 22 48
E info@kifid.nl
I www.kifid.nl

U kunt zich tevens tot de Burgerlijke Rechter wenden.