



Dienstenwijzer Arci Steenderen BV

Dit document wordt u aangeboden door

Arci Steenderen BV
De Berken 13
7221 GH STEENDEREN

Waarom dit document?

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Deze dienstenwijzer geeft een beschrijving van de diensten die wij voor u als consument kunnen verrichten. Het geeft bovendien algemene informatie over ons bedrijf. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

Wie zijn wij?

Arci Steenderen BV biedt u deskundige advisering en bemiddelingsdiensten op de volgende terreinen:

1. Hypotheken
2. Schadeverzekeringen
3. Belastingadviezen (particulieren en bedrijven)
4. Makelaardij
5. Uitvaartverzekeringen
6. Financiële planning
7. Levensverzekeringen
8. Bankspaarproducten
9. Spaar- en betaalproducten

Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Ons kantoor werkt niet met vooraf geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van financiële producten. Wij baseren onze advisering op een objectieve analyse van een grote keus aan producten en aanbieders in de markt. Daardoor zijn wij in staat u het product te adviseren dat het best past bij uw wensen en mogelijkheden. Echter met betrekking tot de spaar- en betaalproducten hebben wij een exclusieve samenwerking met ASN Bank.

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

U bent bij ons vrij in de (eind-)keuze van aanbieder(-s) en product(-en). Wij zullen u met onze professionele kennis en ervaring ondersteunen in het maken van deze selectie.

Dat houdt onder meer in:

1. Inventariseren van uw wensen, behoeften en uw risicobereidheid: het vastleggen van uw klantprofiel;
2. Informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten;
3. Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders;
4. De consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken;
5. Toelichting en motiveren van het verstrekte advies;
6. Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies.
7. Nazorg van de (complexe) financiële producten.

Aansluitend daarop helpen wij u met het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering (nazorg). Indien nodig en wenselijk, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

Arci Steenderen BV verstrekt en onderhoudt hypotheeklen bij o.a. de volgende banken en verzekeraars:

- ABN-Amro;
- Aegon;
- Allianz;
- Argenta;
- ASN Bank
- ASR;
- Bij Bouwe;
- BLG Wonen;
- Centraal Beheer Hypotheken;
- ELQ Hypotheken;
- Florius Hypotheken;
- Hypotrust;
- ING Bank Hypotheken;
- IQWoon;
- Lloyds Bank;
- Merius;
- Moneyou;
- Munt Hypotheken
- Nationale Nederlanden Hypotheken;
- NIBC Direct Hypotheken;
- Obvion;
- Reaal Hypotheken;
- Rabobank Hypotheken;
- Syntrus Achmea;
- Tellius;
- Tulp Hypotheken;

- Venn Hypotheken;
- Vista Hypotheken;
- Westland-Utrecht Hypotheken;
- Woonfonds Hypotheken;
- Quion Hypotheken;

Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing etc en om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie).

Dus wijzigingen van uw financiële situatie en/of persoonlijke situatie dient u zelf aan Arci Steenderen BV door te geven.

Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen open van 9.00 uur tot 17.30 uur (daarna op afspraak).

Bezoekadres	:	De Berken 13 7221 GH STEENDEREN
Postadres	:	De Berken 13 7221 GH STEENDEREN
Telefoonnummer	:	0575-452784
Buiten kantooruren	:	06-53833509
E-mail	:	info@arcisteenderen.nl
Internetadres	:	www.arcisteenderen.nl

Via onze website www.arcisteenderen.nl kunt u schades melden, premies berekenen, contact met ons opnemen en het dienstverleningsdocument downloaden.

Betalingen

Hypotheken

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten resp. te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

Verzekeringen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) dient u via automatische incasso of acceptgiro rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij te voldoen. Per polis zullen wij daarover met u

afspraken maken. Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

Hoe worden wij beloond?

ALLE medewerkers van ARCI Steenderen werken op basis van een vaste beloning.

Provisie:

Consumptieve kredieten sluiten we met provisie. De provisie kan per bank of verzekeraar verschillen en is opgenomen in het maandelijks verschuldigde bedrag aan rente en aflossing.

Belastingadviezen:

Voor particuliere belastingadviezen van bestaande totaalklanten: 70 euro (exclusief BTW).

Omzetbelastingaangifte: voor het maken van een eenvoudige omzetbelastingaangifte wordt 25 euro (exclusief BTW) gevraagd (gemiddelde tijdsbesteding: 15 minuten).

Toeslagen: voor het invullen van toeslagen (huurtoeslag, zorgtoeslag, kindgebonden budget, kinderopvangtoeslag) wordt 100 euro per uur gerekend (exclusief BTW) (gemiddelde tijdsbesteding: 15-30 minuten).

Bedrijfsmatige inkomstenbelasting aangiftes: 150 euro per uur (exclusief BTW).

Aankoopmakelaardij: 1% courtage (exclusief BTW). In bepaalde gevallen kan hier van afgeweken worden.

Arci Steenderen BV werkt o.a. op abonnementsbasis. Dit betekent dat u nooit meer een nota hoeft te krijgen voor de belastingadviezen. Hier worden bedragen van 95 euro gehanteerd (dit is dan de prijs inclusief de toeslagen aanpassingen). Dit is ook te combineren met een abonnement inzake de complexe producten. Een los abonnement voor complexe producten (hypotheek en aanverwante productenzorg) kost 90 euro per jaar.

Serviceprovider: ons kantoor heeft rechtstreekse aanstellingen bij verzekeraars en banken. We werken ook samen met service providers als DAK en VKG.

Wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12017830, voor het uitoefenen van ons bedrijf.

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd. Ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor de beroepsaansprakelijkheid.

Bij complexe financiële producten werken we met een opdrachtformulier, ondertekend door adviseur en klant(en).

Bij abonnementen werken we met een abonnement bevestiging formulier, ondertekend door adviseur en klant(en).

Persoonsgegevens

Wij verwerken uitsluitend die persoonsgegevens die voor uitvoering van de opdracht noodzakelijk zijn. Wanneer u meent dat wij uw persoonsgegevens niet in overeenstemming met de heersende privacywetgeving verwerken, verzoeken wij u dit aan ons mee te delen.

Beëindiging van de relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder kosten. Behalve bij een aanvraag voor complex product. Daartoe hebben wij een opdrachtformulier waarin staat, dat u de tot dan toe gemaakte kosten (uurloon) vergoed aan Arci Steenderen BV. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

Klachtenregeling

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan. Voor die gevallen zijn wij verzekerd via onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot de oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid voor te leggen aan Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website www.kifid.nl. Ons aansluitnummer bij de KiFiD is 300013021.

Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid
Postadres 93257
2509 AG DEN HAAG

Het staat u ten allen tijde vrij om uw klacht voor te leggen bij de burgerrechter zonder eerst onze klachtenprocedure of die van het klachteninstituut waarbij wij zijn aangesloten te doorlopen (dus zonder tussenkomst van de KIFID).

Tot slot

Wij streven er voortdurend naar onze klanten op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop. Wij vertrouwen erop met deze dienstenwijzer een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. We hopen samen met u de (klant-)relatie aan te gaan die naar beider tevredenheid zal verlopen.

Wij danken u hartelijk voor uw vertrouwen en zijn u graag van dienst.

Arci Steenderen BV
Babs en Harold Achterkamp
De Berken 13
7221 GH STEENDEREN
06-53833509

Voor ontvangen en gezien getekend d.d.

Aanvrager:

Partner: