

## Dienstenwijzer

### Zo zijn wij u graag van dienst

Op de dienstverlening van ons kantoor is de Wet op het financieel toezicht van toepassing. Eén van de eisen die uit deze wet volgt is dat wij u tijdig informeren over wie wij zijn en hoe wij werken.

### Onze gegevens

#### **De Bruine Hypotheken & Pensioenen B.V.**

Bezoekadres: Oostwal 103, 4461 JV te GOES  
Postadres: Postbus 2063, 4460 MB GOES  
Telefoon: 0113-271 919  
Telefax: 0113-271 920  
E-mail: [info@debruinehypotheken.nl](mailto:info@debruinehypotheken.nl)  
Website: [www.debruinehypotheken.nl](http://www.debruinehypotheken.nl)  
Ingeschreven onder nummer: KvK Zuidwest-Nederland 22042819  
Wft vergunning vergunningsnummer: Autoriteit Financiële Markten 12005787  
Onderdelen: Hypothecaire kredieten  
Consumptieve kredieten  
Sparrekeningen  
Betaalrekeningen  
Electronisch geld  
Levensverzekeringen  
Schadeverzekeringen  
Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

### Adviesgebieden

Door de omvang van ons kantoor zijn wij ertoe in staat u op een breed terrein van dienst te zijn. Tot de adviesgebieden van ons kantoor behoren:

- Hypotheken
- Financieringen
- Levensverzekeringen
- Spaar- en betaalproducten
- Schadeverzekeringen

### Onze dienstverlening

In kernwoorden omschrijven wij onze dienstverlening als volgt:

- Inventariseren van uw adviesvraag

- Uitleggen van onze werkwijze en de wijze waarop u ons beloont
- Het inventariseren van uw persoonlijke omstandigheden
- Het analyseren van de risico's, uw mogelijkheden en de beschikbare financiële producten
- U adviseren over passende mogelijkheden
- De overeenkomst tot stand brengen (bemiddelen)
- Controleren of de afgesloten financiële producten juist worden afgegeven door de aanbieder (bank/verzekeraar)
- U informeren over relevante wijzigingen in afgesloten financiële producten

Als wij dat met elkaar afspreken, dan kunnen wij u ook gedurende de looptijd van het financiële product van dienst zijn.

#### Ruime keuze in aanbod

Nederland telt honderden aanbieders op het gebied van financiële diensten. Het is niet mogelijk om voor elke financiële dienst bij al deze aanbieders offertes op te vragen. Daarom selecteren wij periodiek, aan de hand van performancemetingen en ontwikkelingen in de markt, voor u die instellingen die naar ons oordeel de beste prijs / prestatieverhouding leveren. Op uw verzoek verstrekken wij graag een overzicht van de aanbieders die wij in ons advies betrekken.

#### Activiteiten voor u

Wij komen in aanraking met veel vertrouwelijke gegevens. Wij gebruiken deze gegevens enkel en alleen voor het doel waarvoor u ze aan ons heeft verstrekt. Op deze gegevens is een persoonsregistratie van toepassing ([www.cbpweb.nl](http://www.cbpweb.nl)). Ten slotte hebben wij een gedragscode opgesteld waaraan al onze medewerkers geacht worden zich te houden. Wij hechten aan eerlijk zaken doen!

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar als wij toch een fout maken mag u daar uiteraard nooit de dupe van worden. Vandaar dat wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben afgesloten. Voor u geeft dit een stuk extra zekerheid.

#### Samenspel De Bruine Hypotheken & Pensioenen B.V. en u

Voor een optimale dienstverlening is het van belang dat onze cliënten hieraan meewerken.

Daarom vragen wij aan u:

- Informatie over lopende verzekeringen
- Informatie over wijzigingen in uw persoonlijke situatie
- Ontvangen stukken te controleren
- Eerlijke informatie

#### Vakbekwaamheid

De kwaliteit van onze dienstverlening is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. Daarom wordt hier continue in geïnvesteerd. Naast hun jarenlange ervaring hebben onze medewerkers veel theoretische kennis opgedaan. Zo zijn medewerkers van ons kantoor in

het bezit van de hoogste algemene verzekeringsdiploma's alsmede relevante diploma's op het gebied van verzekeringen en hypotheke. Deze kennis wordt, zeker in deze veranderende tijd, door zowel in- als externe opleidingen up-to-date gehouden.

### Beloning

Indien u een schadeverzekering of een consumptief krediet afsluit ontvangen wij van de aanbieder een doorlopende vergoeding voor de door ons gemaakte kosten. Voor onze andere werkzaamheden brengen wij onze beloning rechtstreeks bij u in rekening. Hierover maken wij voorafgaand aan onze dienstverlening afspraken. Alle medewerkers in loondienst bij De Bruine Hypotheken & Pensioenen B.V. krijgen een vast salaris. Er zijn geen medewerkers in loondienst die meer dan 1 miljoen euro per jaar verdienen en er wordt niet gewerkt met een variabele beloning.

### Juridische positie

Wij hebben geen enkele verplichting of productie-afpraak met een aanbieder. Daarnaast is het voor u van belang te weten dat de aandelen van ons kantoor volledig in handen van de directie zijn. Wij zijn volledig onafhankelijk!

Op onze dienstverlening is Nederlands recht van toepassing.

### Klachten

Wij doen ons best. Maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat u dat kenbaar wilt maken. U kunt dit telefonisch of schriftelijk doen ter attentie van de directie. U ontvangt uiterlijk binnen veertien werkdagen een reactie.

Komen wij er samen niet uit, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening in Den Haag ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)). Dit is een onafhankelijk klachtencollege waarbij wij zijn aangesloten.