



# DIENSTENWIJZER

## Algemene informatie

---

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u laten zien hoe onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en wensen zijn onze leidraad. In onze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs bij ons kantoor.

Deze dienstenwijzer is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op generlei wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst met betrekking tot een financieel product te sluiten.

Ons kantoor kent algemene voorwaarden. De actuele versie treft u altijd aan op onze website [www.buddingbv.nl](http://www.buddingbv.nl)

### Wie zijn wij?

Makelaarskantoor Budding BV  
Assurantiekantoor Budding BV  
Achterstraat 30  
4054 MT ECHELD

Telefoon: 0344-641608

Email: [info@buddingbv.nl](mailto:info@buddingbv.nl)

Internet: [www.buddingbv.nl](http://www.buddingbv.nl)

Facebook: <https://www.facebook.com/Makelaars-en-Assurantiekantoor-Budding-BV-156208714484434/>

Twitter: <https://twitter.com/buddingbv>

Instagram: <http://www.instagram.nl/buddingechteld>

Google+ : <https://plus.google.com/+MakelaarsenAssurantiekantoorBuddingBVEchteld>

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/makelaars--en-assurantiekantoor-budding-bv/>

### Openingstijden:

#### Makelaardij en Hypotheken:

Maandag	van 08:30 tot 17:00
Dinsdag	van 08:30 tot 17:00
Woensdag	van 08:30 tot 17:00
Donderdag	van 08:30 tot 17:00
Vrijdag	van 08:30 tot 17:00

Buiten kantooruren zijn wij geopend op afspraak.

#### RegioBank

Maandag t/m vrijdag	09:00 tot 12:00 13:00 tot 16:00
Donderdagavond	18:30 tot 19:30

#### PostNL

Maandag t/m vrijdag	09:00 tot 12:00 13:00 tot 16:00
---------------------	------------------------------------

## Registraties en lidmaatschappen

---

Makelaarskantoor Budding BV en Assurantiekantoor Budding BV zijn bij onder andere de volgende organisaties geregistreerd, zodat uw rechten en de kwaliteit van ons advies gewaarborgd blijven.

### **Autoriteit Financiële Markten (AFM)**

De AFM houdt toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer **12003322**.

### **Kamer van Koophandel (KvK)**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel voor Midden-Nederland staan wij geregistreerd onder nummer **76219321** (Makelaarskantoor Budding BV) en **11052588** (Assurantiekantoor Budding BV).

### **BTW Nummer**

Makelaarskantoor Budding BV: **NL 810234518B01**

### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)**

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het KiFiD, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij KiFiD is **300.001008**.

### **Adfiz**

Ons kantoor is lid van de Adfiz. De Adfiz is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantieadviseurs. De bij de Adfiz aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders. De Adfiz stelt als voorwaarde dat verzekeringsmaatschappijen geen eigendomsbelang of zeggenschap mogen hebben in de bij haar aangesloten leden.

### **Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH)**

Deze erkenning houdt in dat onze hypotheekadviseur(s) voldoen aan vakbekwaamheids- en ervaringseisen. Zij zijn dan ook opgenomen in het SEH-register.

### **Nederlandse Vereniging voor Makelaars (NVM)**

De NVM is de grootste Nederlandse vereniging voor makelaars, taxateurs en vastgoeddeskundigen. Ze bestaat sinds 1898 en heeft haar hoofdkantoor in Nieuwegein. De NVM is actief in alle marktsegmenten en geeft doelgerichte ondersteuning aan de aangesloten leden. Namens de leden zorgt de NVM voor krachtige belangenbehartiging richting overheid en politiek. Bij de NVM zijn ruim 4000 makelaars en taxateurs aangesloten. Ons registratienummer bij de NVM is **18060**.



## Onze bedrijfsfilosofie

---

Een goed advies is goud waard. Wij geloven daarom niet in het ‘even’ regelen van een financieel product zonder te weten wie u bent, wat uw werkelijke wensen zijn en wat u wilt bereiken. Niemand is hetzelfde. Daarom hechten wij waarde aan een persoonlijk plan. Bovendien nemen wij onze verantwoordelijkheid. Dat betekent dat we ook weleens “nee” zeggen als dat voor u beter is. Hoewel woonlasten (hypotheek of huur) vaak een groot onderdeel van uw totale financiële huishouding uitmaken, zijn er veel méér zaken waar u rekening mee moet houden. Wij zien het als onze taak om u in begrijpelijke en heldere taal duidelijkheid te geven over alle belangrijke financiële risico's en gebeurtenissen die bij aankoop en/of financiering van een woning, inkomensverlies en vermogensopbouw om de hoek komen kijken. Naar ons idee gaat een goed financieel plan dus verder dan alleen de focus op één punt van de gehele financiële taart:



### Persoonlijk financieel plan

Een goed persoonlijk financieel plan biedt inzicht in de ontwikkeling van uw inkomen, uitgaven en vermogen en helpt u risico's te beheersen. Denk bijvoorbeeld aan:

- uw loopbaan- en salarisontwikkeling;
- uw pensioenopbouw;
- uw woonlasten en de waarde van uw woning;
- de kosten van studerende kinderen;
- risico's zoals arbeidsongeschiktheid, werkloosheid en het verlies van uw partner;
- overige risico's die betrekking hebben op personen of roerende zaken zoals rechtsbijstand, aansprakelijkheid, brand, auto en dergelijke.

### De kracht en het gemak van “alles onder 1 dak”

Bij Budding kunt u voor al deze zaken terecht. Dit betekent ook dat wij u als totaalklant echt leren kennen, doordat wij u op meerdere gebieden van dienst kunnen zijn. Op deze manier kunnen wij nóg beter met u meedenken en waar nodig, tijdig inspelen op uw wensen en behoeften. Een bijkomend voordeel voor u is het gemak van alles onder 1 dak. Voor al uw vragen op financieel gebied heeft u maar 1 naam te onthouden: Budding in Echteld.

## Onze dienstverlening

---

Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

### **Schadeverzekeringen**

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht heeft u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen. Naast het adviseren en bemiddelen begeleiden wij ook mensen bij schadeclaims. Onder andere schadeformulieren invullen, aansprakelijkheid stelling sturen, experts inschakelen, kortom alles wat met schade te maken heeft.

### **Levensverzekeringen**

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren op het gebied van levensverzekeringen. Ook mogen wij het contact tussen u en de levensverzekeraar verzorgen.

### **Beleggen**

Ons kantoor verleent geen beleggingsdiensten. Desgewenst kunnen wij u in contact brengen met financiële instellingen die gespecialiseerd zijn in beleggingen.

### **Hypothecair krediet**

Indien u een woning koopt zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een langere periode, soms wel tot 30 jaar. Bij zo'n beslissing dient 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 en voorwaarden zoals wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij mogen u op het gebied van hypotheekadvies dienen. Ook mogen wij namens u de onderhandelingen voeren met financiële instellingen om te komen tot een voor u passende offerte.

### **Consumptief krediet**

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto dient aan te schaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Ons kantoor mag u daarover adviseren en voor u de contacten onderhouden met de verstrekker van het krediet.

### **Betalen en sparen**

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door bijvoorbeeld geld te storten op een spaarrekening. Ook op dit terrein mogen wij onze relaties met raad en daad bijstaan. Zowel in de fase van advisering als bij de bemiddeling tussen u en de financiële instelling. Voor betaal- en spaarproducten werken wij exclusief samen met RegioBank.

### **Banksparen**

Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van een oudedagsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt en mogelijk is voor u.

## Hoe komen wij tot een advies?

---

### **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. Alleen voor de producten sparen en betalen is ons kantoor gebonden bemiddelaar, dat wil zeggen dat wij uitsluitend bemiddelen voor RegioBank.

### **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. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie of rente onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering of aanpassing. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Als wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dit geval melden wij u dit vooraf.

## Hoe zit het met onze beloning ?

---

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kunnen op verschillende wijzen worden voldaan.

### ***Schadeverzekeringen, betaalrekeningen, elektronisch geld***

#### *Vergoeding via de premie*

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen, betaalrekeningen en elektronisch geld kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie die u betaalt. Bij betaalrekeningen en elektronisch geld is dat de vergoeding die u aan de bank betaalt.

Als u de premie heeft betaald, dan heeft u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons heeft gemaakt.

Wij brengen u nooit zonder schriftelijke afspraken voorafgaand aan onze dienstverlening separaat van de premie of de vergoeding die u aan de bank betaalt rechtstreeks een bedrag in rekening. Daarvoor is het noodzakelijk dat wij hierover vooraf afspraken met u maken over de hoogte en de wijze van de honorering van onze dienstverlening.

### ***Consumptief krediet***

Wij mogen van de wet voor het bemiddelen in kredieten uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening. Als u de rente heeft betaald, dan heeft u ook betaald voor onze dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

### ***Levensverzekeringen, hypotheek, fiscaal bankspaarrekeningen (complexe producten)***

Voor complexe producten zoals bijvoorbeeld hypotheek, arbeidsongeschiktheids-, uitvaart-, en overlijdensrisicoverzekeringen geldt dat wij werken op basis van directe beloning. Over de hoogte van deze kosten en een beschrijving van het adviesproces verwijzen wij u graag naar onderstaande documenten:

Dienstverleningsdocument – Hypotheekvraag

Dienstverleningsdocument – Risico's afdekken

Dienstverleningsdocument – Vermogen opbouwen

Deze documenten zijn te raadplegen op onze internetsite of kunt u bij ons opvragen.

## Wat vragen wij van u ?

---

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

### ***Juiste en volledige informatieverstrekking***

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

### ***Totaalbeeld***

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

### ***Wijzigingen doorgeven***

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

### ***Informatie doornemen***

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden. Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zondig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

### ***Persoonsgegevens***

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan zorgvuldig om met alle persoonsgegevens die u aan ons verstrekt. Deze gegevens gebruiken wij niet voor andere doeleinden dan om uw opdracht uit te voeren. Of om u algemene brochures of nieuwsbrieven te versturen. Wij verstrekken uw gegevens nooit aan derden. Behalve wanneer het op grond van de wet of openbare orde verplicht is om uw gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken.

Heeft u er bezwaar tegen dat wij uw persoonsgegevens in een mailinglijst opnemen? Laat ons dat dan schriftelijk weten. Wij verwijderen in dat geval direct uw gegevens uit het betreffende bestand.



***Als u een klacht hebt***

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

***Eerst de klacht kenbaar maken aan ons***

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

***Daarna eventueel naar het Klachteninstituut***

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

***Wij doen meer voor u***

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Heeft u vragen, aarzelt u dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

\*\*\*\*\*