**Wat kunt u van Erich Berfelo Hypotheken verwachten?**

Naast algemene informatie over ons kantoor vindt u hier informatie over onze

dienstverlening, de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening, onze klachtenregeling en

over andere aspecten.

Wie zijn wij?

Erich Berfelo Hypotheken adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair op het

gebied van hypotheken, verzekeringen en andere financiële diensten. Zowel aan

particulieren en ondernemers. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterk persoonlijke benadering

en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant. Met een

hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt.

Bereikbaarheid en openingstijden

**Erich Berfelo Hypotheken BV**

Prinsenweg 2

7625 PJ Zenderen

**Telefoon** 074 - 2662021

**Fax** 074 - 2668811

**Internet** www.erichberfelohypotheken.nl

**Email** info@erichberfelohypotheken.nl

**Postadres**

Postbus 150

7620 AD Borne

**Openingstijden**

**Maandag t/m vrijdag** 9.00 uur - 17.30 uur

Voor spoedgevallen buiten de openingstijden kunt u bellen met 06 – 55 77 22 05.

Het is niet te garanderen dat uw telefoontje te allen tijde beantwoord wordt maar u wordt binnen 24 uur terug gebeld.

Onze diensten

Erich Berfelo Hypotheken BV heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten

(AFM) voor het adviseren en bemiddelen ten aanzien van de volgende financiële diensten en/of producten:

• Schadeverzekeringen

• Levensverzekeringen

• Hypothecair krediet

• Spaarrekeningen (inclusief producten voor fiscaal sparen)

• Consumptief krediet

Onze doelstelling is om u een persoonlijk, deskundig en op maat gesneden advies te geven over alle

vormen van verzekeringen en financiële diensten, en u de zo noodzakelijke hulp bij schade of andere

problemen te bieden.

Persoonlijk financieel advies

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen

en omstandigheden. In het algemeen ziet onze dienstverlening er als volgt uit:

**Oriëntatie**

Wij bespreken de probleemstelling en de mogelijkheden die wij op dat gebied kunnen bieden.

**Inventarisatie**

Wij inventariseren uw wensen en mogelijkheden en brengen uw persoonlijke en financiële situatie in kaart

(kennis en ervaring, risicobereidheid, wensen, behoeftes en overige relevante informatie)

**Analyse**

Wij beoordelen en waarderen van alle relevante informatie welke tijdens en na de inventarisatie is

verkregen ten behoeve van het oplossen van de probleemstelling.

**Advisering**

Wij geven advies met betrekking tot de probleemstelling dat aansluit op de inventarisatie en analyse.

Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen

waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering.

**Bemiddeling**

Wij verzorgen de contacten tussen u als klant en de financiële instelling waarbij u overweegt een financieel

product te kopen.

**Nazorg**

Wij begeleiden u na aanschaf van het gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het

beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij u bij wanneer u

veranderingen wilt aanbrengen in dit product.

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.

**Ondernemersvrijheid**

Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een

eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

**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 aantal criteria. Natuurlijk valt daar de hoogte

van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich

opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de

maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Wanneer 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.

Kosten van advies en bemiddeling

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten

van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Afhankelijk van de diensten en/of producten die u afneemt

kennen wij vaste tarieven.

De hoogte van het uiteindelijke tarief is afhankelijk van de exacte inhoud van het dienstenpakket dat u

van ons afneemt. De hoogte van het tarief is dus niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze

bemiddeling bij een financiële instelling afsluit.

In het geval dat u via onze bemiddeling een of meerdere financiële producten afsluit, ontvangen wij

daarvoor geen provisie van de bank of verzekeraar.

Deze werkwijze garandeert een zeer onafhankelijke en objectieve benadering. Wij worden immers niet

beloond door een financiële instelling.

**Tarieven complexe producten en hypotheken**

Onder complexe producten vallen levensverzekeringen, hypotheken en producten voor fiscaal

banksparen.

In geval van advisering over en bemiddeling in complexe producten en hypotheken, informeren wij u

voorafgaand aan de advisering en/of bemiddeling over de dienstverlening die wij aanbieden alsmede de

beloning die wij ontvangen voor deze dienstverlening. Zie voor de actuele prijslijst bijgaande bijlage.

Wij vragen ook iets 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 u ons, afhankelijk van actualiteiten, regelmatig te informeren. 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

wanneer 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 maken op een bepaald risico omdat wij dachten 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 in 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.

Wij verzoeken u deze wijzigingen schriftelijk aan ons door te geven.

**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 zonodig 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.

Privacy

Uit hoofde van onze dienstverlening beschikt Erich Berfelo Hypotheken over gegevens

van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming

aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben

archiveren wij in een persoonlijk (geautomatiseerd) dossier. Onze gegevensverwerking is gemeld bij

College Bescherming Persoonsgegevens. De (persoons)gegevens worden gebruikt ten behoeve van onze

advies-, bemiddelingsregelingsfunctie.

Aansprakelijkheid

Erich Berfelo Hypotheken B.V. is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van ons is beperkt tot het bedrag

waarop de afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

Beëindiging van de relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw

verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw

keuze.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande

verzekeringsovereenkomsten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons kantoor totdat

een ander kantoor deze zorgplicht overneemt.

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 heeft, 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. Uw klacht wordt behandeld volgens onze

klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en

vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 72 uur zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen

vervolgens alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

**Daarna eventueel naar het klachteninstituut**

Indien wij er niet samen uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiele

Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich

hiervoor wenden tot:

**Klachteninstituut Financiele Dienstverlening (Kifid)**

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

**Telefoon** 0900-3552248

**Email** info@kifid.nl

**Internet** www.kifid.nl

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

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

• Autoriteit Financiele Markten (AFM)

• Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs

• Klachteninstituut Financiele Dienstverlening (Kifid)

Autoriteit Financiele Markten

De Stichting Autoriteit Financiele Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de

deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Erich Berfelo Hypotheken BV is

bij de AFM geregistreerd onder nummer 12018778. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen

op www.afm.nl. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiele Markten via

telefoonnummer 0900-5400540.

Stichting Erkenningsregeling

Hypotheekadviseurs

Wij zijn als Erkend Hypotheekadviseur ingeschreven bij de Stichting

Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH). Een hypotheekadviseur wordt door de SEH pas erkend

als kennis en ervaring zijn aangetoond. Als Erkend Hypotheekadviseur hebben wij de Beroepscode van|

de SEH ondertekend. Kijk op www.erkendhypotheekadviseur.nl voor meer informatie.

Klachteninstituut

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, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut

Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen.

Erich Berfelo Hypotheken BV is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.013443

U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden. Op onze dienstverlening is het Nederlands recht van

toepassing.

Kamer van Koophandel

Wij zijn geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder de volgende namen en nummers:

**Erich Berfelo Hypotheken B.V. 08149609**

Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij in dit Dienstverleningsdocument kunnen aangeven.

Hebt u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen.

Wij zijn u graag van dienst.

Op www.erichberfelohypotheken.nl vindt u telkens de meest actuele versie van ons Dienstverleningsdocument.