



# Zekerheid gemaakt voor het leven

## Wat kunt u van Deterink Bank Verzekeringen Hypotheken verwachten?

Met dit Dienstverleningsdocument (DVD) maken wij u wegwijs bij Deterink Bank Verzekeringen Hypotheken. 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?

Deterink Bank Verzekeringen Hypotheken adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair op het gebied van bankzaken, verzekeringen, hypotheken, pensioenen 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

### Deterink Tubbergen

#### Bezoekadres

Raadhuisplein 10  
7651 CV Tubbergen

**Telefoon** 0546 - 62 34 01  
**Fax** 0546 - 62 34 85  
**Internet** [www.deterink.nl](http://www.deterink.nl)  
**Email** [info@deterink.nl](mailto:info@deterink.nl)

#### Postadres

Postbus 32  
7650 AA Tubbergen

#### Openingstijden

<b>Maandag t/m vrijdag</b>	9.00 uur - 17.30 uur
<b>Donderdag</b>	9.00 uur - 19.00 uur

Voor spoedgevallen buiten de openingstijden kunt u bellen met 06 – 21 22 78 46.  
Het is niet te garanderen dat uw telefoontje te allen tijde beantwoord wordt.

## Onze diensten

Deterink Bank Verzekeringen Hypotheken 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](#)
- [Betaalrekeningen](#)
- [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. Dat is ook één van de vereisten om te worden toegelaten tot de branchevereniging Adfiz.

### **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 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.

### **Exclusiviteit RegioBank**

Terzake van spaar- en betaalproducten bemiddelen wij exclusief en alleen in producten van RegioBank N.V. Deze exclusiviteit geldt niet voor producten voor fiscaal sparen.

### **Volmacht**

Wij zijn mede-eigenaar van volmachtbedrijf Licent Assuradeuren te Hengelo.

## **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 drie beloningsmodellen: Provisie, vaste tarieven en abonnementen.

### **Provisie**

Voor de volgende adviesgebieden werken wij op provisiebasis:

- **Verzekeringen/ schade/ inkomen**
- **Lenen/ sparen/ betalen**

Van de aanbieders waar wij uw financiële producten (verzekeringen, betaal- en spaarrekeningen en consumptieve kredieten) onderbrengen ontvangen wij provisie. De provisie is onderdeel van de prijs van het betreffende financiële product (verzekeringspremie, kosten betaalrekening) of de rentevergoeding van het betreffende financiële product (bij spaarrekening). Wij brengen geen aanvullende kosten in rekening.

In geval van bemiddeling in consumptief krediet, mogen wij 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 hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

### **Vast tarief**

Voor de volgende adviesgebieden werken wij met een vast tarief:

- **Hypotheken;**
- **Levensverzekeringen;**
- **AOV/ woonlastenverzekering;**

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 hypotheke**

Onder complexe producten vallen levensverzekeringen, hypotheke en producten voor fiscaal banksparen.

In geval van advisering over en bemiddeling in complexe producten en hypotheke, 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.

## **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 zonnodig 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 Deterink Bank Verzekeringen 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-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie.

# Aansprakelijkheid

Deterink Bank Verzekeringen Hypotheken is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Deterink Bank Verzekeringen Hypotheken 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 Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot:

#### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

**Telefoon** 0900-3552248

**Email** [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

**Internet** [www.kifid.nl](http://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 Financiële Markten \(AFM\)](#)
- [Adfiz](#)
- [Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs](#)
- [Klachteninstituut Financiële Dienstverlening \(Kifid\)](#)

## Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Deterink Bank Verzekeringen Hypotheken is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12016422. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl). Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540.

## Adfiz

Deterink Bank Verzekeringen Hypotheken is lid van Adfiz. Adfiz is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantieadviseurs. De bij Adfiz aangesloten leden zijn geheel vrij in de keuze van producten en aanbieders. Zij mogen op geen enkele wijze verplicht zijn om met bepaalde verzekeraars samen te werken. Daarnaast stelt Adfiz als voorwaarde dat geen enkele verzekeringsmaatschappij een eigendomsbelang of zeggenschap heeft in de bij haar aangesloten leden. Kijk op [www.adfiz.nl](http://www.adfiz.nl) voor meer informatie.

## Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs

Onze financiële adviseurs zijn als Erkend Hypotheekadviseur ingeschreven bij de Stichting Erkenningregeling 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](http://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. Deterink Bank Verzekeringen Hypotheken is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 00.011112.

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:

**Deterink Tubbergen Holding B.V. Reutum Kvk 08147898**

**Deterink Financiële Diensten B.V. Tubbergen Kvk 08147901**

## 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.deterink.nl](http://www.deterink.nl) vindt u telkens de meest actuele versie van ons Dienstverleningsdocument.

## Algemene voorwaarden

Op onze dienstverlening zijn onze algemene voorwaarden van toepassing. Op uw verzoek zenden wij u een exemplaar. Tevens zijn de algemene voorwaarden gedeponneerd bij Kamer van Koophandel onder nummer 08147901. U kunt de algemene voorwaarden ook raadplegen op onze site en een exemplaar is te verkrijgen op onze vestigingen.

# Bijlage

Producttype/Aard van onze dienst	Reikwijdte	Indicatie aantal uren	Vergoeding uitsluitend via cliënt	Voor Akkoord	
				Provisie	Declaratie
Hypotheekplan op basis van aankoop of herfinanciering van uw woning	Advisering en bemiddeling	Minimaal 10 uren Maximaal 25 uren	€ 3.740,-		
Hypotheekplan op basis van een 2 <sup>e</sup> hypotheek of verhoging binnen de hypothecaire inschrijving (nieuwe relatie)	Advisering en bemiddeling	Minimaal 10 uren Maximaal 25 uren	€ 2.000,-		
Hypotheekplan op basis van een 2 <sup>e</sup> hypotheek of verhoging binnen de hypothecaire inschrijving (bestaande relatie)	Advisering en bemiddeling	Minimaal 10 uren Maximaal 25 uren	€ 1.750,-		
Financiële planning op basis van aankoop of herfinanciering van uw woning	Advisering en bemiddeling	Minimaal 15 uren Maximaal 30 uren	€ 4.000,-		
Echtscheiding/beëindiging relatie/ ontslag hoofdlijke aansprakelijkheid	Advisering en bemiddeling	Minimaal 10 uren Maximaal 20 uren	€ 1.750,-		
Annulering van een getekende offerte.	Advisering en bemiddeling	Minimaal 10 uren Maximaal 20 uren	<b>(Naast de annuleringskosten van de bank) € 1.250,-</b>		
Zakelijke financiering	Advisering en bemiddeling	Minimaal 10 uren Maximaal 15 uren	€ 1.875,-		
Starterslening/koopsubsidie/koopgarant	Advisering en bemiddeling	Minimaal 5 uren Maximaal 10 uren	€ 625,-		
Meerwerk i.v.m. explain	Advisering en bemiddeling	Minimaal 2 uren Maximaal 5 uren	€ 500,-		
Woonlasten faciliteit	Advisering en bemiddeling	Minimaal 5 uren Maximaal 10 uren	€ 500,-		
Losse overlijdensrisicoverzekering	Advisering en bemiddeling	Minimaal 5 uren Maximaal 10 uren	€ 500,-		
Lijfrente advies	Advisering en bemiddeling	Minimaal 5 uren Maximaal 10 uren	€ 500,-		
Lijfrente advies in combinatie met banksparen	Advisering en bemiddeling	Minimaal 5 uren Maximaal 10 uren	€ 250,-		

deterink.nl

Deterink dienstverleningsdocument 7 van 7