

## DIENTENWIJZER

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor: Harte & Partners. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

### Wie zijn wij?

#### Kantoorgegevens

Harte & Partners B.V.  
Loolaan 14  
7315 AA APELDOORN  
IBAN NL11ABNA0622121502

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten, verzekeringen, hypotheek en echtscheidingen. Zowel voor particulieren als bedrijven.

#### Bereikbaarheid

U kunt ons op verschillende manieren bereiken:  
Telefoon: 055 3030940  
E-mail: [info@harte-partners.nl](mailto:info@harte-partners.nl)  
Internet: [www.harte&partners.nl](http://www.harte&partners.nl)

In geval van nood en voor voorlopige dekkingen zijn wij buiten kantoortijden bereikbaar via telefoonnummer **06-42117093**.

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken op werkdagen van 9:00 – 17:00 uur. Graag op afspraak omdat wij niet altijd op kantoor aanwezig zijn. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoortijden maken en/of bij u thuis of op een andere locatie.

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands (ook mogelijkheden voor Duits en Engels) en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Wij horen graag uw voorkeuren.

#### Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u up to date informatie en nieuws aan. Ga hiervoor naar [www.harte&partners.nl](http://www.harte&partners.nl)



### Lidmaatschappen en registraties

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

- AFM
- Kifid
- KvK
- SEH
- RFEA

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

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer: 12041996. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten: op werkdagen van 9:00 tot 17:00 uur. Telefoon 0800-5400 540 (gratis). [www.afm.nl](http://www.afm.nl)

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

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). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.015514. [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

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

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer: 58298231. [www.kvk.nl](http://www.kvk.nl)

#### **SEH (Stichting Erkend Hypotheekadviseur)**

Aangezien een hypotheek één van de belangrijkste producten in uw financiële planning is zijn wij ingeschreven in het register SEH, het register Stichting Erkend Hypotheekadviseur, om zodoende de kwaliteit van ons advies te waarborgen. Wanneer u voor een Erkend Hypotheekadviseur kiest, kiest u voor de zekerheid van een ervaren en deskundig financieel adviseur. [www.seh.nl/](http://www.seh.nl/)

#### **RFEA**

Harte Echtscheidingsadviseur is RFEA (Register Financieel Echtscheidingsadviseur) gecertificeerd. Zo weet u dat uw adviseur deskundig, bevoegd en bekwaam is waarbij hij zich conformeert aan de RFEA gedragscode: [www.rfea.nl](http://www.rfea.nl)

## **Onze dienstverlening**

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. 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 hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen

### *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 en te bemiddelen in levensverzekeringen.

### *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 lange periode. Bij zo'n beslissing moet 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 wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheekleningen.

### *Echtscheidingsbemiddeling*

Scheiden brengt veel emoties teweeg bij alle betrokkenen: voor de beide echtgenoten, voor de kinderen en vaak ook voor anderen in de naaste omgeving van het gezin. In relatief korte tijd moet een groot aantal financiële en fiscale beslissingen worden genomen. Kwalitatieve begeleiding is daarom essentieel. Harte & Partners is RFEA, geregistreerd en daarin onderscheidend in kwaliteit. Harte & Partners is de juiste partij om u te begeleiden wanneer het gaat om (echt)scheiding, een geregistreerd partnerschap ontbinden een samenlevingsvorm verbreken of een second opinion.

### *Betalen en sparen*

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in betaal- en spaarproducten.

### *Banksparen*

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

### *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 moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in kredieten.

### *Beleggen*

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

## **Hoe komen wij tot een advies?**

### *Adviesvrij & Onafhankelijk*

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. 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. Wij werken met speciale vergelijkingsprogramma's die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van nagenoeg de gehele markt.

Uit al deze aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat goed past bij uw persoonlijke wensen. Deze vergelijking maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring met de instelling hoe die zich opstelt indien een beroep wordt gedaan op een uitkering. Omdat wij op deze wijze werken, kunnen wij als een ongebonden, objectieve bemiddelaar voor u optreden.

### **Hoe zit het met onze kosten?**

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, programmatuur, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

Bij schadeverzekeringen is dit op basis van de premie. Bij hypotheeken en complexe producten is dit op basis van een tevoren afgesproken fee of uurloon.

De premie of fee/uurloon betaalt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Vervolgens draagt deze een deel hiervan aan ons af ter dekking van onze bedrijfskosten.

Als u de premie of fee/uurloon hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

Vraagt u ons diensten te verlenen waarbij deze wijze van honorering niet mogelijk is, dan zullen wij altijd vooraf met u een andere afspraak maken over onze honorering. U weet dus altijd vooraf op welke wijze wij worden gehonoreerd.

### **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 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.

kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent met 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 daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden.

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 hier zorgvuldig mee om. De verwerking van persoonsgegevens heeft ons kantoor aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).

## **Als u een opmerking / klacht hebt**

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij

### *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. Wij beschikken over digitale of schriftelijke informatie en –klachtenformulier. Tevens handelen wij volgens een klachtenprocedure (door u op te vragen). Binnen 10 werkdagen nemen wij de klacht in behandeling.

### *Daarna eventueel naar het Klachteninstituut*

Indien wij er samen niet uitkomen of u bent niet tevreden met de oplossing, 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

Telefoon: 070-333 89 99  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **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. Hebt u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen.

**Wij zijn u graag van dienst !**