

---

# DIENSTENWIJZER

---

**Hypotheek**  **Desk**  
**Wormgoor**

 **Assurantiekantoor**  
**Wormgoor**

## Inhoudsopgave

|  |          |
|--|----------|
| Inleiding  | Pagina 3 |
| Onze bedrijfsfilosofie                                 | Pagina 4 |
| Voor welk advies kunt u bij ons terecht                | Pagina 4 |
| Adviesvrijheid, onafhankelijkheid en aandelenbelang    | Pagina 5 |
| Kosten van het advies                                  | Pagina 5 |
| Intern beloningsbeleid                                 | Pagina 5 |
| Betalingen   | Pagina 5 |
| Met welke financiële dienstverleners werken wij samen? | Pagina 6 |
| Wat verwachten wij van u?                              | Pagina 6 |
| Onze deskundigheids- en kwaliteitskenmerken            | Pagina 6 |
| Ons privacybeleid                                      | Pagina 7 |
| Beëindiging relatie met ons kantoor                    | Pagina 7 |
| Klachtenprocedure                                      | Pagina 7 |
| Aansprakelijkheid en algemene voorwaarden              | Pagina 8 |
| Tot slot   | Pagina 8 |
| Tarievenoverzicht                                      | Pagina 9 |

## Inleiding

Samen met onze bedrijfstak en de overheid hechten wij veel waarde aan goede voorlichting over onze dienstverlening, werkwijze en beloning. Op de activiteiten van ons kantoor is onder andere de Wft (Wet op het Financieel Toezicht) van toepassing. De Wft eist dat wij u tijdig informeren over de aard van onze dienstverlening die wij u kunnen bieden. En dat sluit perfect aan bij onze wens om u - voorafgaand aan onze kennismaking en het tot stand komen van een of meerdere hypotheek- en/ of verzekerings- en/of beleggingsovereenkomsten – nader kennis met ons te laten maken.

Middels dit document informeren wij u over wie wij zijn, de manier waarop wij werken, waar wij voor staan (onze bedrijfsfilosofie), met wie wij samenwerken, hoe wij worden beloond en bij welke instanties wij – verplicht of vrijwillig - zijn aangesloten. Hierdoor weet u voorafgaand aan onze dienstverlening exact wat u van ons kunt verwachten.

### Ons kantoor

Wormgoor Assurantiën is opgericht in 1975. Sinds 1995 is ons kantoor gevestigd op onderstaand adres in Eibergen en sinds 2008 hebben wij ook een vestiging in Lichtenvoorde.

Onze dienstverlening bestaat uit het informeren en adviseren over - en bemiddelen in financiële producten aan zowel particulieren als ondernemers op vakgebieden zoals schadeverzekeringen, levensverzekeringen, hypotheek en aanverwante producten. Wij komen hier later in onze dienstenwijzer nog op terug in de rubrieken “Onze werkwijze”, “Voor welk advies kunt u bij ons terecht” en “Met welke financiële dienstverleners werken wij samen”.

Onderstaand treft u de belangrijkste gegevens en bereikbaarheid van ons kantoor aan:

Onze handelsnamen : Wormgoor Assurantiën BV & Hypotheekdesk Wormgoor

#### Kantoor Eibergen

Kantooradres : Grotestraat 32  
Postcode en Vestigingsplaats : 7151 BD Eibergen  
Telefoon : 0545 - 475075  
Fax : 0545 – 474805

#### Kantoor Lichtenvoorde

Kantooradres : Rapenburgsestraat 28a  
Postcode en Vestigingsplaats : 7131 CZ Lichtenvoorde  
Telefoon : 0544 – 378162  
Fax : 0544 – 379120

#### Correspondentie adres

Postadres : Grotestraat 32  
Postcode en Vestigingsplaats : 7151 BD Eibergen

E-mail : [info@wormgoor.net](mailto:info@wormgoor.net)  
Website : [www.wormgoor.net](http://www.wormgoor.net)  
Inschrijving AFM register : 12012657  
Inschrijving Handelsregister : KvK 08041398

De openingstijden van onze kantoren zijn maandag t/m vrijdag van 08.30 uur tot 17.30 uur en op afspraak.

### Communicatie

Wij communiceren met u in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per email, telefonisch, of in een persoonlijk gesprek. Orders met betrekking tot rechten van deelneming in beleggingsfondsen kunt u uitsluitend schriftelijk doorgeven.

## Onze bedrijfsfilosofie

Een goed advies is goud waard. Wij geloven daarom niet in een pur sang hypotheekadvies of een advies uitsluitend gericht op het sluiten van een product. Wij zien het als onze taak om u duidelijkheid te geven over alle belangrijke financiële risico's en gebeurtenissen die bij de financiering van een woning, inkomensverlies, vermogensopbouw en verzekering van uw eigendommen en aansprakelijkheden om de hoek komen kijken. Naar ons idee gaat een goed advies dus verder dan alleen een bruto-netto berekening. Een goed advies en daaruit voortvloeiende adequate bemiddeling over verzekeringen, hypotheek en andere financiële diensten zijn daarom de uitgangspunten van ons kantoor.

## Voor welk advies kunt u bij ons terecht

### Betaalrekeningen

Een betaalrekening is een product waarmee u geld kunt aanhouden en girale betalingen kunt doen en ontvangen. Wij kunnen voor u bemiddelen in het afsluiten van betaalrekeningen.

### Consumptief krediet

Indien u een consumptieve uitgave wilt of moet financieren, kunnen wij hierin voor u adviseren en bemiddelen. Vormen van consumptieve kredieten zijn bijvoorbeeld een persoonlijke lening of een doorlopend krediet.

### Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)

Voor advies en bemiddeling in producten welke vallen onder het toezicht van het zgn. Nationaal Regime, kunt u bij ons terecht. Bij deze producten moet u denken aan een lijfrente beleggingsrekening of een losse beleggingsrekening, allemaal op basis van model- en profielportefeuilles of beleggingsfondsen van de bank of beleggingsinstelling. Orders met betrekking tot beleggingsfondsen verlopen altijd rechtstreeks met deze bank of instelling en nooit via ons kantoor.

### Elektronisch geld

Elektronisch geld wordt in de Wet op het financieel toezicht ("Wft") omschreven als een geldswaarde die is opgeslagen op een elektronische drager of een geldswaarde die op afstand, dat wil zeggen buiten de bank, is opgeslagen in een centrale rekeningadministratie. Een voorbeeld van een elektronische drager is een bankpas met chip voor contactloos betalen.

### Hypothecair krediet (Hypotheek)

Bij het financieren van een huis of verbouwing, hoort een goed financieel plan. U beslist hier immers over een verplichting die u aangaat voor een langere periode. Zo zijn er naast de hoogte van de rente een aantal adviesaspecten die voor u van belang zijn. Ons kantoor geeft u een heldere uitleg over de diverse hypotheekvormen, rentevastperioden, fiscaliteiten en andere voor u relevante adviesaspecten en komt daarmee tot een advies op maat voor uw persoonlijke situatie.

### Inkomensverzekeringen

Uw inkomen is een belangrijke factor om te kunnen voorzien in uw dagelijks levensonderhoud. Ons kantoor adviseert u over de relevante zaken hieromtrent, en komt daarmee tot een advies op maat voor uw persoonlijke situatie bij arbeidsongeschiktheid.

### Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft één of meerdere schadeverzekeringen. Dat kan gaan om uw auto-, inboedel-, opstal en aansprakelijkheidsverzekering. Maar ook bedrijfsmatige verzekeringen voor uw panden, vrachtauto's, inventaris en aansprakelijkheid. Wij selecteren de juiste producten bij uw persoonlijke wensen en mogelijkheden.

### Spaarrekeningen

Sparen kunt u op vele manieren doen. Denk aan sparen bij uw eigen bank of via een internetspaarrekening met een overwegend hogere rentevergoeding. Door alle voor- en nadelen van de diverse spaarvarianten helder voor u uiteen te zetten kunt u gemakkelijker een keuze maken.

## Vermogen

Vermogensopbouwproducten 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 vermogensopbouw zijn. Wij informeren u over de mogelijkheden van de dekkingen, premies en kosten in uw situatie en staan u graag bij in uw keuze.

## Adviesvrijheid, onafhankelijkheid en aandelenbelang

Binnen het adviesgebied *Betaal- en spaarrekeningen* bemiddelen wij als zelfstandig intermediair uitsluitend in producten van RegioBank. Wij combineren de moderne producten van een grote bank met de persoonlijke dienstverlening van een financieel adviseur. Deze producten kenmerken zich door gunstige tarieven en heldere voorwaarden. Ons kantoor heeft verder geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen en zijn wij dus volledig vrij in onze advisering.

Tevens is er geen enkele financiële instelling welke in het bezit is van de aandelen van ons kantoor of beschikt over een andersoortig belang. Voor sommige verzekeringen en tot bepaalde bedragen hebben wij een schadebevoegdheidsregeling van verzekeringsmaatschappij Noordhollandsche van 1816. Dit houdt in dat wij van deze maatschappij de bevoegdheid hebben gekregen om voor onze cliënten op naam van de maatschappij verzekeringen te accepteren en (schade)uitkeringen te doen. Wij blijven echter volledig vrij in de keuze van het voor u meest geschikte product bij de verzekeraar naar keuze.

Womrgoor Assurantiën BV adviseert en bemiddelt enkel in beleggingsfondsen, met name als onderdeel van gecombineerde producten zoals een hypotheek en pensioen. Daarbij handelt ons kantoor niet voor eigen rekening. Ook ontvangen wij geen betalingen van aanbieders. Hierdoor is de kans op het optreden van een belangenconflict gering. Daarnaast heeft de onderneming maatregelen genomen om een belangenconflict te voorkomen. Mocht er desondanks toch sprake zijn van een mogelijk belangenconflict zal de onderneming stappen nemen om de situatie zo snel mogelijk en tot tevredenheid van alle betrokkenen op te lossen.

## Kosten van het advies

Wij worden voor de bemiddeling en het beheer van uw schadeverzekeringen beloont op basis van doorlopende provisie. Daarnaast ontvangen wij voor de bemiddeling van consumptieve financieringen nog doorlopende provisie, dit omdat er wettelijk geen ander beloningsmodel is toegestaan. Voor alle overige dienstverlening is de hoogte het uiteindelijke tarief afhankelijk van de exacte inhoud van het dienstenpakket dat u van ons afneemt.

## Beheervergoeding

Voor het doorlopende beheer van uw financiële producten brengen wij een jaarlijkse beheersvergoeding in rekening.

## Intern beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat voor 100% uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt de hoogte van het vaste salaris en de hoogte van de variabele beloning.

## Betalingen

### Hypotheek en kredieten

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker, dient u rechtstreeks te voldoen. De betaling wordt voldaan via automatische incasso. Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten resp. te zorgen voor

voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

### **Verzekeringen**

Betaling van verzekeringspremies worden in principe voldaan via automatische incasso. Per polis worden hierover afspraken gemaakt. Als u de premies via ons kantoor betaald, heeft u direct aan u betalingsverplichting voldaan. Blijft betaling aan ons of aan de maatschappij uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelf beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen zal ons kantoor u tijdig waarschuwen.

### **Met welke dienstverleners werken wij samen?**

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; de hoogte van de premie, 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 maken wij samen met u de keuze voor een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders dat voldoet aan uw wensen.

### **Wat verwachten wij van u?**

Om ons werk goed te kunnen doen is het van essentieel belang dat u juiste en volledige gegevens aan ons verstrekt. Deze gegevens vormen namelijk de basis voor de totstandkoming van ons advies. Op basis van onjuiste of onvolledige informatie kunnen zich situaties voordoen die verstrekkende gevolgen voor u kunnen hebben. Daarnaast kunnen verzekeraars, geldverstrekkers of andere financiële dienstverleners op basis van hun voorwaarden eventueel uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.

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 goed totaalbeeld te hebben. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw persoonlijke en financiële situatie. Als u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan zullen wij u erop wijzen dat in het advies hiaten kunnen zitten en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn. Missen wij te veel informatie om een verantwoord advies op te kunnen stellen, dan zullen wij u informeren dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

Ook vinden wij het erg belangrijk dat u wijzigingen in uw persoonlijke situatie alsmede wijzigingen van verzekerde zaken of bestemmingen van onroerend goed tijdig aan ons en/of de verzekeraar en geldverstrekker doorgeeft. U kunt hierbij denken aan situaties als verandering werkgever of dienstverband, gezinsuitbreiding, samenwonen, huwelijk, echtscheiding of beëindiging samenleving, overlijden, verhuizen etc.

### **Onze deskundigheids –en kwaliteitskenmerken**

Wij zijn als kantoor bij de volgende instellingen verplicht of vrijwillig aangemeld:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM) registratienr. 12012657 | [www.afm.nl](http://www.afm.nl)
- Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) registratienr. 300.008607 | [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)
- Beroepsaansprakelijkheidsverzekering bij BAVAM

Ook zijn een of meerdere van onze adviseurs ingeschreven in het volgende register:

- Vereniging van Hypothecair Planners (NVHP) | [www.hypothecairplanner.nl](http://www.hypothecairplanner.nl)

## Ons privacybeleid

Wormgoor Assurantiën BV verwerkt uw persoonsgegevens in het kader van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst welke wij met u hebben. Daarnaast zijn wij vanuit wet- en regelgeving verplicht om bepaalde persoonsgegevens van u te verwerken. Zodra wij aanvangen met onze dienstverlening aan u en u ons (persoons)gegevens verstrekt zullen wij deze verwerken in onze systemen.

Wij bewaren persoonsgegevens die we verwerken niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor ze verzamelt zijn dan wel op grond van de wet is vereist. Doorgaans zal dit zijn tot vijf jaar na het beëindigen van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst.

U heeft het recht om te weten welke persoonsgegevens wij van u hebben vastgelegd, bijvoorbeeld omdat u die wilt controleren, verbeteren, aanvullen of afschermen. Als u wenst kunt u, onder voorwaarden, zelfs uw persoonsgegevens laten verwijderen. U kunt dit doen door een schriftelijk verzoek te sturen, onder bijvoeging van een kopie van uw legitimatiebewijs. Wij zullen dan binnen vier weken op uw verzoek reageren. De contactinformatie van ons kantoor vindt u op de eerste pagina van dit document.

Ook kunt ons laten weten dat er geen persoonsgegevens van u mogen worden verwerkt in het kader van marketingactiviteiten. We zullen er dan voor zorgen dat wij u niet meer benaderen voor andere diensten of producten dan die u al van of via ons heeft afgenomen. U kunt dit schriftelijk kenbaar maken aan ons.

Om uitvoering te kunnen geven aan onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie kan dit betekenen dat wij gegevens, inclusief persoonsgegevens, delen met onder andere aanbieders, schade-experts, schade-herstelbedrijven, taxateurs, juristen, arbeidsdeskundigen, reïntegratiebedrijven, zorgverleners, KiFiD en toezichhouders. Dit gebeurt op basis van een contract cq. overeenkomst die wij met u hebben of op basis van een wettelijke grondslag. U heeft bij deze ontvangers van uw persoonsgegevens dezelfde rechten als binnen ons kantoor. U kunt hiervoor een schriftelijk verzoek indienen bij de betreffende organisaties.

Wij beschermen de ons toevertrouwde gegevens met behulp van technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen om het risico van verlies, misbruik, onbevoegde toegang, openbaarmaking en wijziging zo klein mogelijk te maken. Indien u toch denkt dat er misbruik is gemaakt van data, dan kunt u contact opnemen met ons.

## Beëindiging relatie met ons kantoor

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken dan heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende financiële dienstverleners verzoeken lopende verzekeringen, hypotheek of beleggingsrekeningen over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van uw keuze. De genoemde producten blijven dan gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij maken of oversluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

## Klachtenprocedure

Indien wij er samen niet uitkomen en uw klacht heeft betrekking op onze financiële diensten dan 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: 070 – 333 89 99

E-mail: [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)

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

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

Heeft uw klacht betrekking op de verwerking van uw persoonsgegevens door ons dan kunt u zich altijd wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens.

Postbus 93374

2509 AJ Den Haag

Telefoon: 088 – 180 52 52

E-mail: [info@autoriteitpersoonsgegevens.nl](mailto:info@autoriteitpersoonsgegevens.nl)

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

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

### **Aansprakelijkheid en algemene voorwaarden**

Ons kantoor is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Wormgoor Assurantiën BV is beperkt tot het bedrag waarop de door de betrokken rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van Wormgoor Assurantiën BV van toepassing. Deze worden ook op verzoek aan u toegezonden.

### **Tot slot**

Wij hopen u op deze wijze duidelijk en naar tevredenheid te hebben geïnformeerd over onze werkwijze en zien u graag voor lange tijd als relatie aan ons kantoor verbonden.



## Tarievenoverzicht

In de vergelijkingskaart van ons kantoor wordt u geïnformeerd over de gemiddelde kosten van onze dienstverlening. Onderstaand wordt nader ingegaan op het beloningsmodel dat wij hanteren en zijn onze tarieven nader gespecificeerd.

| <b>Dienstverleningsvraag</b>   | <b>Aard van onze dienstverlening</b> | <b>Indicatie aantal uren<br/>Min. / Max.</b> | <b>Inkomsten fee<br/>€ x uur</b> |
|--|--------------------------------------|--|----------------------------------|
| Aankoop eigen woning of herfinanciering bestaande hypotheek              | Advies en bemiddeling                | 22 - 28                                      | € 3.250 - € 3.500                |
| Aankoop eigen woning of herfinanciering bestaande hypotheek zelfstandige | Advies en bemiddeling                | 26 - 32                                      | € 3.500 - € 3.900                |
| 2 <sup>e</sup> hypotheek of onderhandse verhoging                        | Advies en bemiddeling                | 12   | € 2.150                          |
| Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid                                    | Advies en bemiddeling                | 12   | € 2.995                          |
| Second opinion   | Advies                               | 4  | € 1.000                          |
| Wijziging bestaande hypotheek  | Advies en bemiddeling                | 4  | € 750                            |
| Consumptief krediet  | Advies                               | 4  | n.v.t.                           |
| Overlijdensrisicoverzekering   | Advies en bemiddeling                | 2 - 7  | € 295 - € 795                    |
| Uitvaartkostenverzekering  | Bemiddeling                          | 1  | € 125                            |
| Woonlastverzekering i.c.m. hypotheek                                     | Advies en bemiddeling                | 4  | € 495                            |
| Openen bankspaarrekening   | Bemiddeling                          | 2  | € 250                            |
| Arbeidsongeschiktheidsverzekering  | Advies en bemiddeling                | 6  | € 750 *                          |
|  | Jaarlijks beheer                     | 2 - 3  | € 300 *                          |

\* Het is mogelijk om deze bedragen ook per maand te betalen. Wij informeren u graag hierover.

### Vergoeding op basis van uurtarief

Het uurtarief van onze financieel adviseur bedraagt € 125 per uur.

### Opdrachtbevestiging

Indien u gebruik wenst te maken van onze dienstverlening, worden de gemaakte afspraken over onze dienstverlening en de vergoeding vastgelegd in een opdrachtbevestiging. U weet vooraf dus exact waar u aan toe bent.

### BTW

De genoemde tarieven zijn vrij van BTW voor zover de dienstverlening leidt tot de totstandkoming van een of meerdere financiële producten (bemiddeling). Indien dit niet het geval is, brengen wij BTW in rekening over onze advieskosten.

**Vragen?**

Wij hopen u met deze informatie van dienst te zijn. Mocht u nog vragen hebben dan horen wij deze uiteraard graag van u.