

# Dienstenwijzer

Alles wat u moet weten over onze dienstverlening



Welkom bij Uitmument! Bij ons bent u aan het juiste adres voor deskundig, onafhankelijk advies en bemiddeling in hypotheek, verzekeringen, kredieten en sparen.

In onze dienstenwijzer stellen wij ons aan u voor, maken wij u wegwijs met betrekking tot onze lidmaatschappen en registraties, geven wij u aan wat u van ons mag verwachten en wat wij van u verwachten, vindt u uitgebreide informatie over onze transparante beloning en informeren wij u over waar u terecht kunt indien u onverhoopt een klacht heeft over onze dienstverlening.

### **Bereikbaarheid van ons kantoor**

Uitmument B.V.  
Herman Kuijkstraat 54  
4191 AK Geldermalsen  
T: 0345 – 570 599  
E-mail: [info@uitmument.nl](mailto:info@uitmument.nl)  
Website: [www.uitmument.nl](http://www.uitmument.nl)

### **Openingstijden**

Wij zijn geopend van maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.30 uur.

### **Onafhankelijk financieel advies**

De adviseurs van Uitmument geven u onafhankelijk advies. Dit betekent dat wij samenwerken met vrijwel alle gerenommeerde banken en verzekeraars in Nederland. Uitmument biedt geen eigen (huismerk) producten aan en heeft geen belang bij of in een bank of verzekeraar, of vice versa. Voor ons maakt het geen verschil bij welke partij u een product afsluit. Ook hebben wij geen persoonlijk belang bij de verkoop of aankoop van uw woning. Uw privacy is bij ons gewaarborgd en wij behartigen uitsluitend uw belangen. Dat maakt ons oprecht onafhankelijk.

### **Lidmaatschap en registraties**

Uitmument is bij diverse organisaties geregistreerd en/ of aangesloten. De belangrijkste zijn:

#### **Autoriteit Financiële Markten**

Voor het uitoefenen van onze dienstverlening is een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) vereist. Onze vergunning is bij het AFM bekend onder nummer 12040483. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl)

#### **Kamer van Koophandel**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 55183697.

#### **Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)**

Van zelfsprekend doen wij onze uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht hebben, waar wij samen niet uitkomen, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het onafhankelijk Klachteninstituut Financiële dienstverlening (KiFid). Bij het KiFid zijn wij geregistreerd onder nummer 300.014992.



### Stichting Erkend Hypotheekadviseur

Onze financieel adviseurs beschikken niet alleen over de benodigde Wft-diploma's, maar zijn ook geregistreerd als Erkend Financieel Adviseur bij de Stichting Erkend Hypotheekadviseur. Meer informatie en het register vind u op [www.seh.nl](http://www.seh.nl)

### Algemene verordening gegevensbescherming

De privacy van uw persoonsgegevens is bij ons gewaarborgd. Wij handelen conform de Algemene verordening gegevensbescherming (voorheen de Wet bescherming persoonsgegevens). In onze privacyverklaring geven wij u duidelijkheid over wat wij met uw persoonsgegevens doen.

### Wet financieel toezicht (Wft)

De dienstverlening van Uitmument valt onder de Wet financieel toezicht (Wft). Uitmument staat onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

De adviseurs en medewerkers voldoen aan de eisen die aan hen gesteld worden door de overheid en vanuit de Wet financieel toezicht. Hierdoor kunnen wij onze kwaliteit en kennisniveau waarborgen.

### Wat kunt u van Uitmument verwachten?

Met uw wensenpakket als vertrekpunt bekijken we samen de mogelijkheden in de markt. Onze adviseurs brengen voor u het brede aanbod aan financiële producten overzichtelijk in kaart. We vergelijken de verschillende producten van gerenommeerde banken en verzekeraars en begeleiden u bij het maken van de juiste keuzes.

Wij behartigen daarin altijd uw belangen. We adviseren het product dat het beste bij uw persoonlijke situatie past en selecteren de partij die u qua kosten, voorwaarden en service het beste aanbod doet. Gaat het om meerdere financiële producten? Dan bekijken onze adviseurs uw situatie en het aanbod uiteraard per financieel product. Een combinatie van producten bij verschillende banken en verzekeraars is hierbij namelijk zeer gebruikelijk.

Na uw keuze voor een bank of verzekeraar bemiddelen wij in de aanvraag van het product. En zien er uiteraard op toe dat de afwikkeling voorspoedig en correct verloopt. Wanneer uw aanvraag door de bank of verzekeraar definitief akkoord is bevonden, handelen wij deze ook verder administratief voor u af. U ontvangt van ons een documentatiemap om al uw gegevens van uw afgesloten product(en) overzichtelijk in op te bergen. Heeft u nog vragen, dan beantwoorden wij deze vanzelfsprekend.

Onze dienstverlening gaat verder. Veranderingen in wet- en regelgeving en uw persoonlijke situatie kunnen van invloed zijn op uw financiële zaken. Ook in de toekomst zijn wij u graag van dienst bij het maken van de juiste keuzes. Een goed advies stopt immers niet na het afsluiten van een financieel product.

### Wat verwachten wij van u?

Om u goed van dienst te kunnen zijn willen wij van alles van u weten over uw persoonlijke en financiële situatie. Wij nemen graag de tijd om te luisteren naar wie u bent, wat uw wensen zijn en wat u belangrijk vindt. Wij verwachten van u dat u ons volledige antwoorden en correcte informatie geeft zodat wij ons advies af kunnen stemmen op uw persoonlijke situatie.



Daarnaast verplicht de wet- en regelgeving ons bepaalde documenten van u in ons dossier te administreren. Wij verwachten van u dat u de gevraagde informatie adequaat aan ons verstrekt zodat wij uw aanvraag voorspoedig af kunnen wikkelen.

Vanzelfsprekend worden uw gegevens met uiterste zorg verwerkt. Toch vragen wij u vriendelijk de documenten die u ontvangt aandachtig te controleren op eventuele onjuistheden. Mocht u deze aantreffen dan vernemen wij dit graag even van u.

Ook in de toekomst zijn wij u graag van dienst bij het maken van de juiste keuzes. Wij vragen u daarom eventuele veranderingen in uw persoonlijke- of financiële situatie tijdig aan ons kenbaar te maken. Een goed advies stopt immers niet na het afsluiten van een financieel product.

### **Opdracht tot dienstverlening**

De werkwijze van Uitmument is transparant en kent daarom geen geheimen. Wij werken met een opdracht tot dienstverlening. Hierin bevestigen wij wederzijds gemaakte afspraken tussen u en Uitmument. Wij leggen vast welke werkzaamheden Uitmument voor u gaat verrichten, beschrijven welke passende vergoeding hierbij hoort en wat wij van u verwachten. Zo komt u achteraf niet voor verrassingen te staan.

### **Stappenplan**

Met onze dienstverlening werken wij stap voor stap naar een financieel product dat het beste aansluit bij uw persoonlijke en financiële situatie. In het stappenplan geven wij per stap duidelijkheid over onze werkzaamheden. De aard van de werkzaamheden kan per categorie financieel product verschillen. Hieronder beschrijven wij het stappenplan van een hypotheekaanvraag.

1. **Eerste gesprek met financieel adviseur**
  - Inventariseren van uw financiële situatie en uw wensen
  - Inventariseren van uw kennis en ervaring m.b.t. hypotheek en overige financiële producten
  - Bespreken van de werkwijze van Uitmument en de te volgen stappen
  - Toelichten van het proces, de dienstverlening van Uitmument en het honorarium
2. **Vergelijken hypotheekvormen**
  - Doorrekenen van uw huidige financiële situatie en wensen
  - Vergelijken van verschillende geldverstrekkers
  - Berekenen en toelichten mogelijkheden
  - Opstellen en toelichten hypotheekadvies
  - Eventueel wijzigen uitgangspunten
3. **Vervolggesprek met financieel adviseur**
  - Bespreken uitgebreide analyse van uw financiële situatie
  - Bijstellen hypotheekadvies waar nodig en met u bespreken
  - Doornemen benodigde verzekeringen
  - Doornemen opdracht tot dienstverlening



4. **Aanbiedingen vergelijken en definitieve keuze maken**
  - Aanvragen hypotheekofferte; de hiermee gepaard gaande kosten komen voor uw rekening
  - Aanvragen verzekeringen
  - Aanvragen bankgarantie
  - Aanvragen taxatierapport of bouwkundige keuring
  - Voorbereiden acceptatie van de hypotheekofferte door de geldverstrekker
  - Voorbereiden acceptatie van de offerte van de verzekering door de maatschappij
  - U op de hoogte houden van de voortgang van de stand van zaken
  - Opstellen totaaladvies. U ontvangt uw "Persoonlijk financieel advies-rapport"
5. **Vervolggesprek met financieel adviseur / offerte tekenen**
  - Controleren van de ontvangen offerte
  - Informeren over mogelijkheden en werkwijze eventuele medische keuring
  - Samen doornemen van uw "Persoonlijk financieel advies-rapport"
  - Samen doornemen van uw offerte
  - Samen doornemen stappen van het vervolgtraject
6. **Administratieve afhandeling**
  - Doorsturen van de offerte en aanvraagformulieren naar de geldverstrekker
  - Verzamelen, controleren en doorsturen gewenste benodigde documenten
  - Contact onderhouden met de geldverstrekker en maatschappij over acceptatie van de aanvraag
  - U op de hoogte houden van de voortgang en de stand van zaken
  - Overhandigen van documenten
7. **Passeren hypotheekakte**
  - Hypotheekakte controleren
  - Nota van afrekening van de notaris controleren
  - Ingangsdatum opstalverzekering, en overige verzekeringen, controleren (wanneer deze via Uitmuntent wordt aangevraagd)
8. **Contact moment in de toekomst**
  - Binnen 3 maanden na bemiddeling van uw hypotheek nemen wij contact met u op om af te stemmen alles naar wens verloopt
  - Beantwoorden van vragen over uw financiële situatie en wensen, gedurende de gehele looptijd



### Transparante beloning

De adviseurs van Uitmunten vergelijken de verschillende producten van gerenommeerde banken en verzekeraars voor u en begeleiden u bij het maken van de juiste keuzes. Wij behartigen daarin altijd uw belangen. We adviseren het product dat het beste bij uw persoonlijke situatie past en selecteren de partij die u qua kosten, voorwaarden en service het beste aanbod doet.

De werkwijze van Uitmunten is transparant en kent daarom geen geheimen. Vooraf bent u geheel op de hoogte van de kosten.

|  | Urenindicatie | Vergoeding       |
|--|---------------|------------------|
| <b>Hypotheek</b>   |               |                  |
| Inventarisatiegesprek en analyse   | 2 tot 4 uur   | Kosten Uitmunten |
| Gemiddelde kosten per dossier  |               | € 3.125,-        |
| -Hypotheekadvies, incl. inventarisatie en bespreking                               | 18 tot 22 uur | € 2.125,-        |
| -Bemiddeling van de hypotheek, incl. begeleiding naar notaris                      | 10 tot 15 uur | € 1.250,-        |
| Kosten voor de particulier (alleenstaande)   |               | € 2.500,-        |
| -Hypotheekadvies, incl. inventarisatie en bespreking                               | 13 tot 18 uur | € 1.750,-        |
| -Bemiddeling van de hypotheek, incl. begeleiding naar notaris                      | 8 tot 13 uur  | € 1.000,-        |
| Kosten voor de particulier (met partner, beiden in loondienst)                     |               | € 2.750,-        |
| -Hypotheekadvies, incl. inventarisatie en bespreking                               | 15 tot 20 uur | € 2.000,-        |
| -Bemiddeling van de hypotheek, incl. begeleiding naar notaris                      | 8 tot 13 uur  | € 1.000,-        |
| Kosten voor de zelfstandig ondernemer  |               | € 3.500,-        |
| -Hypotheekadvies, incl. inventarisatie en bespreking                               | 20 tot 25 uur | € 2.250,-        |
| -Bemiddeling van de hypotheek, incl. begeleiding naar notaris                      | 12 tot 17 uur | € 1.500,-        |
| Kosten voor de zelfstandig ondernemer (met partner, beiden zelfstandig ondernemer) |               | € 3.750,-        |
| -Hypotheekadvies, incl. inventarisatie en bespreking                               | 22 tot 27 uur | € 2.500,-        |
| -Bemiddeling van de hypotheek, incl. begeleiding naar notaris                      | 12 tot 17 uur | € 1.500,-        |
| Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid  | 8 tot 10 uur  | € 1.000,-        |
| Advies en bemiddeling verhoging hypotheek/tweede hypotheek                         | 8 tot 10 uur  | € 1.000,-        |
| In voorkomende situatie (extra) kosten voorbespreken aanvraag                      | 3 tot 6 uur   | € 500,-          |
| <b>Risico</b>  |               |                  |
| Losse risicoverzekering  | 2 tot 4 uur   | € 450,-          |
| Losse arbeidsongeschiktheidsverzekering  | 2 tot 4 uur   | € 450,-          |
| Losse werkloosheidsverzekering   | 2 tot 4 uur   | € 450,-          |
| <b>Vermogen</b>  |               |                  |
| Advies en bemiddeling  | 10 tot 16 uur | € 1.750,-        |
| <b>Werkzaamheden op uurtarief (excl. 21% BTW)</b>                                  |               | € 125,-          |

Betalingstermijn 14 dagen na factuurdatum.



### **Klachtenregeling**

Vanzelfsprekend doen wij onze uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Ondanks dat kan het zo zijn dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij verzoeken u dan ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren zodat wij in overleg met u tot een passende oplossing kunnen komen.

Wanneer u een klacht heeft vragen wij u dit eerst schriftelijk aan ons kenbaar te maken. In de meeste gevallen kunnen wij uw klacht snel en naar tevredenheid oplossen. De klacht wordt vastgelegd in ons klachtenregister volgens de procedure die de wet- en regelgeving ons voorschrijft. Zodra de klacht afgehandeld/ opgelost is, wordt alles vastgelegd in uw (digitaal) klantdossier.

Mocht uw klacht niet naar uw tevredenheid zijn opgelost, dan hebt u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het onafhankelijk Klachteninstituut Financiële dienstverlening (KiFid), zij zal uw klacht verder beoordelen. Voor het indienen van uw klacht en uitleg over de klachtenregeling verwijzen wij u naar de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

### **Heeft u vragen? Dan vernemen wij dat graag.**

Contactgegevens van ons kantoor:

Uitmument B.V.

Herman Kuijkstraat 54

4191 AK Geldermalsen

T: 0345 – 570 599

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

