

Van cijfers naar begrijpelijke taal!



### Met wie heeft u te maken:

Matrix Financiële Diensten en/of Matrix verzekeringen

### Hoe kunt u ons bereiken:

Molenberglaan 125

6416 EM HEERLEN

e-mailadres (hypotheek): [info@matrixfinancielediensten.nl](mailto:info@matrixfinancielediensten.nl)

e-mailadres (verzekeringen): [info@matrixverzekeringen.nl](mailto:info@matrixverzekeringen.nl)

Tel. nr: 045-5616685

Fax nr: 045-5610121

### Openingstijden kantoor:

Maandag t/m donderdag van 09:00 – 12:30 u. en 13:00 - 17:00 u.

Vrijdag van 09:00 – 12:30 u. en 13:00 – 15:00 u.

### Hoe maakt u een afspraak buiten kantooruren:

06 28 88 38 42 (t.b.v. hypotheekadvies)

0624231849 (t.b.v. verzekeringsadvies)

### Voor welke financiële diensten hebben wij een vergunning:

De AFM heeft een vergunning verleend aan Matrix Financiële Diensten en/of Matrix Verzekeringen voor het adviseren en bemiddelen ten aanzien van de volgende financiële diensten en/of producten:

- Hypothecair krediet
- Schadeverzekering
- Consumptief krediet
- Levensverzekeringen
- Betaalrekeningen
- Spaarrekeningen
- Elektronisch geld
- Bancaire producten
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen
- Pensioenverzekeringen

### Dienstverlening

Iedereen is anders, uw speciale wensen en omstandigheden zorgen voor een unieke situatie. Door onze betrokkenheid ten aanzien van uw unieke situatie en in combinatie met het vakmanschap, waartoe wij terdege zijn opgeleid, leveren wij kwaliteit op het gebied van hypotheek, verzekeringen, kredieten en overige financiële diensten. Dit doen wij met de meest mogelijke klantgerichte zorg en inzet.

Wij bieden u de kans en de mogelijkheid dit zelf te ervaren. Samen met u bouwen wij, mede door onze ongekende persoonlijke benadering en zeer intensieve klantgerichtheid, aan een langdurige klantrelatie, waarbij het elkaar voortdurend en tijdig informeren een hoge mate van zekerheid biedt ten aanzien van het te bereiken doel. Om onze dienstverlening kwalitatief te kunnen waarborgen zullen de volgende stappen doorlopen moeten worden. Uw inbreng hierbij is uiteraard van zeer groot belang. Wij zijn hierbij afhankelijk van de door u aan ons aangereikte noodzakelijke gegevens. De kwaliteit en volledigheid van uw gegevens bepalen mede de kwaliteit van ons advies en de doorlooptijd van het traject.

### De te doorlopen stappen:

- In de oriëntatie fase overleggen wij met u de “probleemstelling” met de daaruit voortvloeiende mogelijkheden.
- Wij inventariseren uw wensen en mogelijkheden waardoor wij in staat zijn uw persoonlijke en financiële situatie in kaart te brengen. Kennis, ervaring, risicobereidheid, wensen, behoeftes en overige relevante informatie spelen hierbij een beduidende rol.
- Vervolgens vindt er diepgaande analyse plaats waardoor wij aan de hand van alle relevante informatie, welke tijdens en na de inventarisatie is verkregen, kunnen beoordelen hoe het beste

resultaat bereikt kan worden met betrekking tot de voorhanden zijnde probleemstelling.

- Als uitzonderlijke service bieden wij ook aankoopbegeleiding aan.
- Door grondig onderzoek en opgedane kennis in de oriëntatie-, inventarisatie- en analysefase zijn wij in staat u van een degelijk advies te voorzien. Hierbij baseren wij dit advies op onze diepgaande kennis van de producten en de diverse opties die door financiële instellingen aangeboden worden, rekening houdend met prijs / kwaliteitverhouding en de van toepassing zijnde (algemene) voorwaarden.
- Wij zijn geheel vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen.
- Wij doen onderzoek naar de mogelijkheid tot het verkrijgen van Nationale Hypotheek Garantie en/of koopsubsidie of andere subsidieregelingen.
- Wij bemiddelen tussen de klant en de financiële instelling.
- Om ook na aanschaf van een financieel product adequate nazorg aan de klant te kunnen blijven garanderen hebben wij dit ingebed in ons service abonnement waarop u zich als klant kunt abonneren. In onze folder vindt u uitgebreide informatie over de bijbehorende diensten waarop u recht heeft indien u een van onze service abonnementen afsluit. Bij een verzekering kan het bijvoorbeeld gebeuren dat u onverhoopt hierop een beroep moet doen. Onder anderen in geval van overlijden. Ook in die situatie staan wij onze klanten zo goed mogelijk bij in de contacten met de betreffende financiële instelling.
- Wij verzorgen indien u ons fiscaal service abonnement afsluit tevens het aanvragen of wijzigen van de voorlopige teruggave Inkomstenbelasting bij de Belasting Dienst.

### Hoe komen wij tot een advies?

Ons kantoor heeft geen verplichting om financiële producten bij één of meerdere financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn op geen enkele wijze gebonden aan een maatschappij of bank en kunnen daardoor in uw belang als intermediair onafhankelijk adviseren en bemiddelen. Wij zijn als ondernemer geheel vrij in ons handelen omdat geen financiële instelling eigendomsbelang of zeggenschap bij ons heeft.

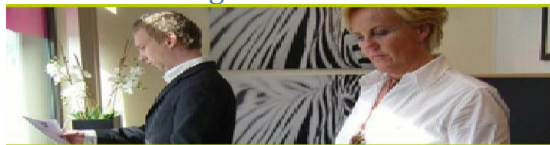
### Keuze in diverse aanbieders

Door onze vakkennis en na diepgaand onderzoek in uw specifieke situatie zijn wij in staat om passende producten aan u adviseren in de beste prijs/ kwaliteit verhouding tegen de best mogelijke voorwaarden. Op uw verzoek verstrekken wij u een overzicht van alle maatschappijen waarmee wij zaken doen. Voordat wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst onderzoeken wij of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen en hoe een aanbieder reageert als u een beroep hierop moet doen. Is ons oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen heeft, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan hebben wij de mogelijkheid om breder op de markt op zoek te gaan naar een gepaste aanbieder van financiële producten.

### Aanvullende informatie

Als aanvulling op het Dienstverleningsdocument ontvangt u van ons tevens een Brochure met daarin een uitgebreide specificatie van de tarieven m.b.t. de adviesgebieden (Aankoop &-) Hypotheek, Kredieten en overige financiële producten (particulieren), waaronder bancaire diensten zoals sparen of beleggen, pensioenen en/of verzekeringen. Tevens kunt u daar informatie halen voor het afsluiten van een voordelig service abonnement om onnodige verassingen te voorkomen en niet plotseling door omstandigheden waar u geen vat op heeft een relatief hoge rekening gepresenteerd krijgt.





Van cijfers naar begrijpelijke taal!



### Uw informatie is zeer belangrijk

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, afhankelijk van de actualiteit, ons regelmatig te blijven informeren. Bijvoorbeeld als er wijzigingen zijn in uw inkomen- of gezinsituatie of de waarde van uw inboedel drastisch gewijzigd is. Ook bij het wisselen van baan of woning of bij een andere gezinsamenstelling zoals geboorte en huwelijk, maar ook bij minder prettige aangelegenheden zoals scheiding, overlijden of werkloosheid hebben wij van u deze informatie nodig. Mocht u bij een andere intermediair ook een of meerdere financiële producten ondergebracht hebben is het voor ons noodzakelijk om hierover geïnformeerd te worden zodat wij een totaalplaatje krijgen van uw financiële situatie. Dan wordt voorkomen dat wij verzuimen u attent te maken op de risico's die u wellicht zou kunnen lopen. Al deze informatie die wij tijdig van u willen ontvangen is mede bepalend voor kwaliteit van onze adviezen.

### Uw belang staat voorop.

Alle, op onze dienstverlening betrekking hebbende, informatie die u toegestuurd krijgt kan voor u van belang zijn. Naast informatie die wij u verstrekken om een (nog) beter inzicht te krijgen in (nieuwe) financiële producten zijn wij ook wettelijk verplicht bepaalde informatie naar u toe te zenden. Wij verzoeken u al deze informatie aandachtig door te nemen. Voordat u een contract afsluit of als u een polis (-wijziging) ontvangt is het van groot belang deze intensief te lezen voordat u eventueel uw handtekening zet onder het contract of de polis opbergt. Als u vragen over een polis, een contract of andere door u ontvangen informatie heeft vernemen wij dit graag.

Ondanks dat wij, zoals bij contracten en polissen veelal het geval is, deze vooraf voor u ook al gecontroleerd hebben blijft het tenslotte uw verantwoordelijkheid.

### Uw privacy

Aan ons ter beschikking gestelde gegevens, die nodig zijn voor onze dienstverlening, zullen wij conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking stellen. Al deze gegevens worden bij ons opgeslagen in een digitaal dossier en worden slechts gebruikt ten behoeve van onze noodzakelijke advies-, bemiddeling- en schaderegeling functie.

### Lidmaatschappen en/of registraties

Ons kantoor staat bij verschillende instanties geregistreerd. De belangrijkste hiervan zijn:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- Kamer van Koophandel (KvK)

### Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Matrix Financiële Diensten is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12016917 en Matrix Verzekeringen onder nummer 12017788. 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 – 540 05 40.

### Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs

Een goed hypotheekadvies gaat om meer dan geld alleen. U kiest voor een Erkend Hypotheekadviseur en kiest daardoor voor deskundigheid. Onze adviseur is in het bezit van alle vereiste diploma's, heeft ruime

praktijkervaring en volgt elk jaar bijscholing zodat u verzekerd bent van deskundig en integer hypotheekadvies.

### Kamer van Koophandel

Matrix Financiële Diensten staat bij de Kamer van Koophandel onder nummer 14095392 en Matrix Verzekeringen onder nummer 14100992 in het "Register financieel dienstverleners" geregistreerd.

### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een gegronde 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. Matrix Financiële Diensten is onder nummer 300.012426 en Matrix Verzekeringen onder nummer 300.013079 bij het Kifid geregistreerd. Zie [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

### Als u een klacht heeft

Ondanks dat wij alles in het werk stellen om uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed als mogelijk te behartigen bestaat er altijd een kans op een onvoorziene omstandigheid. Hoewel dit niet uit te sluiten valt zullen wij altijd ons uiterste best doen om op die onvoorziene omstandigheid te anticiperen om klachten van uw kant te voorkomen. U dient zich er in ieder geval wel terdege bewust van te zijn dat wij, voor u als klant, optreden als bemiddelaar en dat wij steeds vaker geconfronteerd worden met gewijzigde of aangescherpte eisen van een bank of andere financiële instelling. Ook andere externe factoren kunnen ongewenste invloed hebben op eerder besproken wensen en mogelijkheden, waardoor wij gedwongen worden het ingeslagen traject aan te passen.

### Eerst een klacht kenbaar maken aan ons

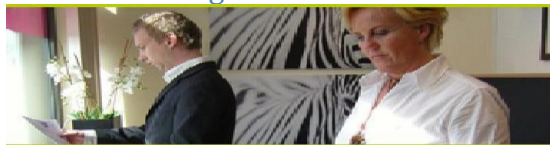
Mocht u, ondanks al onze inspanningen, toch een gerichte en gegronde klacht hebben, vragen wij u deze klacht zo spoedig mogelijk (schriftelijk) kenbaar te maken aan Matrix Financiële Diensten of Matrix Verzekeringen, afhankelijk voor wie de klacht bestemd is. Wij doen er alles aan een geronde klacht snel te verhelpen volgens onze geldende procedure "klachtenregeling". Dat houdt o.a. in dat wij in de regel binnen 72 uur nadat de directie uw klacht ontvangen zullen reageren op uw klacht. Uitgangspunt hierbij is dat beide partijen na behandeling van de klacht er van overtuigd zijn dat de klacht voldoende is afgehandeld waardoor toekomstige samenwerking gewaarborgd blijft. Uiteraard dienen beide partijen de werkelijke feiten aan elkaar voor te leggen en voor elkaars mening open te staan en met elkaar over een mogelijke oplossing van gedachten te willen wisselen om eventuele escalatie te voorkomen.

### Tenslotte is er nog het klachteninstituut

Mochten wij, eventueel met behulp van derden, er samen toch niet uit komen kunt u een klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, kortweg KIFID genaamd. Hier kunt u terecht voor klachten en geschillen over de dienstverlening met betrekking tot verzekeringen, hypotheek, leningen, financieringen en beleggingen. U moet wel eerst samen met uw financiële dienstverlener een oplossing proberen te vinden via de interne klachtenprocedure (IKP).

**Postadres:** Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
**Bezoekadres:** Bordewijklaan 38  
2591 XR Den Haag  
**Telefoon:** 070-333 8 999





Van cijfers naar begrijpelijke taal!



Op de website van KIFID vindt u hun klachten procedure. De procedure bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening is kosteloos. De behandeling door de Geschillencommissie is voor de consument niet kosteloos.

### Aansprakelijkheid

Wij hebben een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Voor u betreft dit een extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Matrix Financiële Diensten is beperkt tot het bedrag waarop de afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

### Ons interne beloningsbeleid

Het belangrijkste in onze dienstverlening zijn onze klanten. Daar hebben wij ons interne beloningsbeleid op aangepast. Salarissen en eventuele secundaire arbeidsvoorwaarden van al onze medewerkers zijn onafhankelijk van de hoeveelheid of de soort financiële producten die afgesloten worden. Het betreft dus uitsluitend een vast salaris.

### Hoe worden wij beloond?

Om u goed van dienst te kunnen zijn heeft ons bedrijf te maken met behoorlijke kosten: salarissen, opleidingen, leasekosten auto, AFM vergunning, Bedrijfsverzekeringen, huisvesting (huur), aanschaf en onderhoud van computers, printer en inventaris. Een klein deel van onze beloning wordt gegeneerd uit een vergoeding (provisie) die wij rechtstreeks van financiële instellingen ontvangen waar u met onze begeleiding een financieel product aanschaf. Dit geldt o.a. nog bij verzekeringen, betaal- en spaarrekeningen en consumptief krediet. De financiële instelling berekent deze kosten aan u door in de prijs van het financiële product. Deze methode is bij consumptief krediet zelfs nog wettelijk verplicht, waardoor wij hiervoor uitsluitend door de aanbieder van dit krediet betaald mogen worden. Een andere wijze van beloning noemen wij 'declaratie' via een factuur. Hierdoor zullen in de regel uw kosten die u rechtstreeks betaalt aan de aanbieder van het financiële product lager worden. Bijvoorbeeld doordat de premie of rente lager wordt. Aan het begin van onze werkzaamheden adviseren wij u welk beloningssysteem in uw situatie passend is.

### Vast tarief

Voor de volgende adviesgebieden wordt veelal gewerkt met vaste tarieven:

- Hypotheek
- Pensioen & Inkomen
- Vermogen
- Bancaire diensten
- Verzekeringen

Door uw keuze m.b.t. de inhoud van het af te nemen dienstenpakket bepaalt u zelf de hoogte van het uiteindelijk door u te betalen tarief. De hoogte van het tarief is daardoor helemaal onafhankelijk van de, via onze bemiddeling tot stand gekomen, financiële productkeuze. Wij ontvangen in principe naast het in rekening gebrachte vaste tarief geen provisie meer van de bank of de verzekeraar. Deze methode garandeert een onafhankelijke en objectieve benadering.

### Tarieven complexe producten en hypotheke

Wij adviseren/bemiddelen ook in complexe producten en hypotheke. Dit zijn o.a. hypotheke, producten voor fiscaal bank sparen, deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen) en levensverzekering met uitzondering van een kapitaalverzekering bij overlijden zonder beleggingselement, zoals uitvaartverzekering of overlijdensrisicoverzekering.

Bij complexe producten en hypotheke geldt vanaf 1 juli 2009 dat wij voorafgaand aan de advisering/bemiddeling verplicht zijn u te informeren over de aangeboden dienstverlening en de daaraan

verbonden beloning die wij in rekening brengen voor onze dienstverlening.

Hieronder vermelden wij de tarieven van onze dienstverlening. Bij adviestrajecten met een gemiddelde complexiteit gelden in de regel de gemiddelde tarieven.

### Vast tarief dienstverlening.

#### Hypotheek incl. Inkomen (leven en vermogen)

Advies en bemiddeling inzake:	Gemiddeld	Maximaal
Aankoop eigen woning	€ 2.300	€ 3.600
Herfinanciering bestaande hypotheek (oversluit)	€ 2.200	€ 3.200
Opname vervolghypotheek	€ 950	€ 1.800
Aanpassen bestaande hypotheek	€ 950	€ 1.800
Ontslag van hoofdelijke aansprakelijkheid	€ 950	€ 1.950

#### Pensioen en inkomen

Advies en bemiddeling inzake:	Gemiddeld	Maximaal
Oudedag- en nabestaandenvoorziening particulier	€ 890	€ 1.250
Uitvaartverzekering	€ 395	€ 890
Overlijdensrisicoverzekering	€ 395	€ 890
Aanwending lijfrente- of pensioenkapitaal	€ 890	€ 1.500
Aanwending ontslagvergoeding	€ 890	€ 1.500
Arbeidsongeschiktheidsvoorziening particulier	€ 890	€ 1.250
Arbeidsongeschiktheidsvoorziening ondernemer / DGA	€ 1.500	€ 2.500

#### Vermogen

Advies en bemiddeling inzake:	Gemiddeld	Maximaal
Vermogensopbouw	€ 950	€ 2.950

### Uurtarief dienstverlening

Functie:	Uurtarief
Financieel adviseur	€ 130
Senior medewerker	€ 80
Junior medewerker	€ 40

### Afwijking gemiddelde beloning

Ook in onze brochure illustreren wij alle werkzaamheden. Het kan heel goed zijn dat, wanneer wij ons verder moeten verdiepen in uw specifieke situatie er meer tijd dan verwacht besteed moet worden om tot een passend advies te komen. Dat betekent dat aan het gemiddeld aantal uren geen rechten ontleend kan worden. Hierdoor kan onze beloning hoger uitvallen dan de in het dienstverleningsdocument of onze brochure vermeld gemiddeld bedrag, maar in de regel nooit hoger uitvallen dan het maximaal vermelde bedrag. Indien onze bemiddeling leidt tot totstandkoming van bancaire producten voor fiscaal bank sparen ontvangen wij naast het vaste tarief provisie van de aanbieder. Over bovenvermelde uitzonderingen wordt u uiteraard vooraf afdoende geïnformeerd.

### BTW

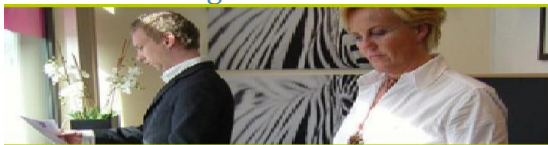
Vermelde tarieven zijn vrij van BTW indien wij, op het moment van facturering, er van uit kunnen gaan dat een of meerdere financiële producten door onze bemiddeling tot stand gebracht kan worden. Anders zijn wij genoodzaakt BTW in rekening te brengen over onze advieskosten.

### Dienstverleningsovereenkomst

Bij gebruikmaking van onze diensten worden alle afspraken m.b.t. onze dienstverlening en de daaruit voortvloeiende vergoeding vastgelegd in een Dienstverleningsovereenkomst (DVO), zodat alle partijen weten waar zij aan toe zijn.



## Dienstverleningsdocument



Van cijfers naar begrijpelijke taal!



### Vragen?

Wij gaan er van uit dat de opbouw van de tarieven in onze brochure afdoende helder en transparant weergegeven zijn. Mocht u hierover toch nog vragen hebben? Stel ze ons gerust. Wij helpen u graag verder. Onze dienstverlening reikt veel verder dan wij kunnen aangeven in dit dienstverleningsdocument. Wenst u een nadere toelichting, aarzel dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst.

**NB. Dit is een door de AFM verplicht document. Aanvullend hebben wij voor onze klanten een Brochure ontwikkeld waarin op een begrijpelijke en transparante manier onze werkwijze en kostenstructuur geïllustreerd wordt.**