



Dienstenwijzer Hypotheken. Dit document geeft een beschrijving van de diensten die Balans voor je kan verrichten. Het geeft bovendien aan welke beloning wij hiervoor ontvangen.



Wie zijn wij?

Contactgegevens

Kantoor : Balans Onafhankelijke Financiële Dienstverlening B.V.

Adres : Blokhuisplein 14

Postcode : 8911 LJ

Vestigingsplaats : LEEUWARDEN

Telefoonnummer : (058) 213 02 00

Website : www.balans-leeuwarden.nl

E-mail : info@balans-leeuwarden.nl

Openingstijden : op werkdagen van 09.00 tot 17.30 uur

Kvk: 01077165

AFM: 12002578

Wij zijn een onafhankelijk advieskantoor. Wij adviseren, bemiddelen en bieden nazorg op het gebied van verzekeringen, hypotheek en andere financiële producten.

Wie zijn onze adviseurs?

Onze hypotheekadviseurs zijn WFT gecertificeerd. Daarnaast zijn al onze medewerkers verplicht om jaarlijks hun kennis op peil te houden door middel van opleidingen en educatie.

Wat kun je van ons verwachten?

- Een eerste gesprek is volledig kosteloos
- Je krijgt van ons deskundig en persoonlijk financieel advies
- Jouw belang staat bij ons altijd op nummer 1
- U krijgt van ons volledig onafhankelijk advies, wij bekijken en vergelijken voor u meerdere aanbieders en producten
- Wij bieden je nazorg

Ons 5 stappenplan

Hieronder lees je per stap de belangrijkste onderdelen

1. Oriëntatie en inventarisatie	2. Analyse en offerte	3. Advies	4. Bemiddeling	5. Beheer
<ul style="list-style-type: none">• Doelen en wensen• Risico's• Maximale hypotheek• Indicatie maandlasten• Kosten	<ul style="list-style-type: none">• Teken en Opdracht tot Dienstverlening• Financieel overzicht persoonlijke situatie	<ul style="list-style-type: none">• Offerte aanvragen• Bespreken adviesrapport• Advies betaalbaarheid	<ul style="list-style-type: none">• Aanvragen hypotheek• Controle stukken• Contacten met hypotheekverstrekker, notaris en makelaar	<ul style="list-style-type: none">• Periodieke check hypotheek• Verzorgen administratie• Behandelen van uw vragen• Wij houden u op de hoogte van (markt)ontwikkelingen

Onze adviezen en tarieven

Je wilt graag jouw wens omtrent uw woning vervullen. Daarbij hoort in veel gevallen een hypotheek, iets om goed over na te denken. Gedurende het adviestraject brengen wij jouw inkomensrisico's in kaart. Deze risico's zijn werkloosheid, arbeidsongeschiktheid, pensioen en overlijden. In elke situatie vinden wij het belangrijk dat je jouw woonlasten kunt blijven betalen en zo onbezorgd van jouw woning kunt genieten. Door middel van ons adviesrapport weet je altijd waar je aan toe bent.

Tarieven en eigen voorbereiding

Aangezien niet iedereen dezelfde adviesbehoefte heeft en niet elke situatie gelijk is, hanteren wij verschillende tarieven.

Hypotheektarieven

Soort advies	Toelichting	Tarief
<i>Exclusief externe kosten zoals inkoopcombinatie</i>		
Hypotheekadvies	Als u al een eigen woning heeft of heeft gehad en geen ondernemer bent. Bijvoorbeeld bij een verhuizing, als u voor de tweede keer een woning koopt of uw hypotheek wilt oversluiten.	€ 2.950,-
Hypotheekadvies starter	Als u nog geen eigen woning heeft of heeft gehad.	€ 2.950,-
Hypotheekadvies bij scheiding	Bij beëindiging van uw relatie of scheiding en het omzetten van de hypotheek op alleen uw naam.	€ 3.450,-
Dossierkosten DAK	Indien uw hypotheek wordt ondergebracht via DAK of een vergelijkbare instelling dan worden deze bemiddelingskosten extra in rekening gebracht.	€ 325

Particulier**Ondernemer****Dienstverlening****Inventarisatie, advies
en bemiddeling****Contacten notaris****Contacten taxateur****Contacten verzekeraar****Analyse
inkomensrisico's****Analyse
nabestaandenrisico****Analyse
betaalbaarheid bij
pensioen****Overlijdensrisicoverzek
ering****Inkomensverzekeringe
n****X****Vermogensopbouwpro
ducten****Uitgebreid
adviesrapport****Standaard nazorg****Rentemonitor****Advies bij
renteherziening****Advies bij
wetswijzigingen**

Overige informatie

Opdracht tot Dienstverlening Het eerste gesprek is volledig kosteloos. Tijdens dit oriëntatiegesprek, oriënteren wij samen met je over de mogelijkheden voor jouw hypotheek en inventariseren wij jouw doelen en wensen. Voor wij daadwerkelijk offertes aanvragen en advies uitbrengen teken je de Opdracht tot Dienstverlening. Daarna gaan wij daadwerkelijk voor je aan de slag. Wanneer ons advies, na ondertekening van de Opdracht tot

dienstverlening, niet leidt tot daadwerkelijke bemiddeling door Balans, dan brengen wij de volgende kosten in rekening:

- Tijdens analyse & offerte: 50% van het adviestarief
- Tijdens de adviesfase: 75% van het adviestarief
- Tijdens de bemiddelingsfase: 100% van het adviestarief

BTW

Alle genoemde tarieven zijn vrij van BTW voor zover de dienstverlening minimaal de intentie tot afsluiten van een of meerdere producten heeft.

Externe kosten

Externe kosten zoals omzettingskosten van de geldverstrekker, notariskosten en van een eventueel benodigd taxatierapport, komen voor jouw eigen rekening. Deze kosten zijn dus niet verwerkt in de tarieven. In sommige gevallen maken wij gebruik van een service provider. Hierdoor kunnen wij bij nog meer geldverstrekkers bemiddelen. Deze service provider brengt eveneens kosten in rekening. Bij het uitbrengen van de offerte zullen wij je de hoogte van de kosten aangeven. Deze kosten kunnen meegefinancierd worden.

Wij vertrouwen erop dat onze dienstenwijzer jou voldoende inzicht en vertrouwen geeft in onze werkwijze en dienstverlening. Als je nog vragen hebt, stel ze dan gerust. Wij helpen je graag verder!

Interne klachtenafhandeling bij Balans

Bij een klacht over onze dienstverlening volgen wij een zorgvuldige procedure volgens de wet- en regelgeving. Hieronder lees je hoe dit werkt:

Stap 1: Indienen klacht

Klachten kun je **schriftelijk, per e-mail of telefonisch** bij ons melden. Je kunt dit melden bij Simon Smids bereikbaar op telefoonnummer 0582130200 en mailadres simon@balans-leeuwarden.nl

Wij registreren elke klacht direct en behandelen deze vertrouwelijk.

Stap 2: Bevestiging en onderzoek

Binnen **48 uur** ontvang je een schriftelijke bevestiging met:

- **Datum van ontvangst** en een korte samenvatting van jouw klacht
- **Naam van de behandelaar** (meestal Simon of Niels)

- **Verwachte afhandelingstermijn** (maximaal 6 weken)

Tijdens het onderzoek krijg je **inzage in jouw klachtdossier** en houden wij je op de hoogte van de voortgang.

Stap 3: Oplossing en rapportage

Na afronding ontvang je een **schriftelijk besluit** met:

- **Conclusie van het onderzoek**
- **Genomen maatregelen** (bijv. compensatie of aanpassing beleid)
- **Mogelijkheid voor "intern hoger beroep"** bij onvrede

Wij analyseren alle klachten **kwartaalijks** om onze dienstverlening te verbeteren

Geschillencommissie en Kifid

Mocht je niet tevreden zijn met onze afhandeling, dan kun je je wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

- **Procedure:** Bemiddeling → Bindend advies → Commissie van Beroep
- **Termijn:** Binnen 3 maanden na onze definitieve reactie indienen
- **Website:** www.kifid.nl

Geschillencommissie Financiële Dienstverlening

- **Onafhankelijke uitspraak** over conflicten met vergoedingen, advieskwaliteit of contracten
- **Gratis voor consumenten** bij aangesloten partijen

Wij zijn aangesloten bij het KIFID conform de Wet op het financieel toezicht (Wft).