

## Dienstenwijzer

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag laten wij zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn het uitgangspunt voor ons financieel advies. In deze dienstwijzer geven we daaraan een verdere invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor Buro SEB. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

## Wie is Buro SEB

Buro SEB is een volledig onafhankelijk advies- en bemiddelingskantoor dat uw belangen behartigt op het gebied van hypotheeken en andere financiële diensten.

## Bereikbaarheid

Bezoek- en postadres:

Buro SEB

Rapenburg 15

2311 GE LEIDEN

Telefoon: 071 203 22 75

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

Website: [www.buroseb.nl](http://www.buroseb.nl)

Facebook: <https://www.facebook.com/BuroSEB/>

Zeven dagen per week zijn wij telefonisch bereikbaar van 09:00 tot 21:00. Afspraken kunnen (in overleg) zowel binnen als buiten kantooruren plaatsvinden van maandag tot en met zaterdag. Uiteraard kunt u ons kantoor bezoeken, maar desgewenst komen wij ook bij u thuis.

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands of Engels en kan op verschillende manieren plaats vinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Wij horen graag uw voorkeuren.

## Lidmaatschappen en registraties

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

1. Autoriteit Financiële Markten (AFM)
2. Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
3. Kamer van Koophandel (KvK)
4. Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH)
5. Stichting Federatie Financiële Planners (FFP)
6. Advieskeuze.nl

### 1. Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn hypotheek, lenen, sparen, beleggen, verzekeren en aanvullende pensioenen. Zij ziet erop toe dat de financiële dienstverleners zich aan de regels uit de Wet financieel toezicht houden. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12044505.

### 2. Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Het Klanteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) is bedoeld om consumenten één loket te bieden voor de beslechting van (dreigende) conflicten met financiële dienstverleners. Wij doen onze uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u desondanks toch een klacht over onze dienstverlening hebben, dan kunt u uw klacht in eerste instantie bij ons uiten. Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u zich binnen drie maanden wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij het Kifid is 300.016485.

### 3. Kamer van Koophandel (KvK)

De Kamer van Koophandel is een belangenorganisatie van het bedrijfsleven. In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 66636523.

### 4. Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH)

Al onze adviseurs zijn aangesloten als 'Erkend Financieel Adviseur'. Bij een Erkend Financieel Adviseur (EFA) bent u verzekerd van een breed financieel advies van hoge kwaliteit. Hij of zij is gespecialiseerd in hypotheek en zijn kennis is altijd up-to-date. De keurmerken Erkend Financieel Adviseur en Erkend Hypotheekadviseur worden uitgegeven door de SEH (seh.nl), een onafhankelijke stichting die in 1998 is opgericht met het doel u te voorzien van het beste financiële advies en om de vakbekwaamheid van adviseurs op een hoog niveau te brengen en te houden. Alle Erkend adviseurs hebben wettelijke diploma's, volgen jaarlijks verplichte SEH-opleidingen en moeten voldoen aan strenge gedragsregels.

### 5. Stichting Federatie Financiële Planners (FFP)

Tevens zijn wij als kantoor aangesloten bij de Stichting Federatie Financiële Planners. Het FFP-Keurmerk bestaat sinds 1996. Om het keurmerk te mogen voeren, moet een gecertificeerd financieel planner aan strenge eisen en regels voldoen. Hierdoor kunt u vertrouwen op zijn deskundigheid, integriteit en praktijkervaring. En – belangrijker nog – op objectief, passend en toekomstbestendig advies dat u werkelijk verder helpt. Concreet biedt het FFP-Keurmerk u de volgende harde garanties: Een financieel planner voldoet aan strenge opleidings- en (bij)scholingseisen. Hij heeft een gedragscode ondertekend die hem verplicht altijd objectief te blijven en in uw belang te handelen.

## 6. Advieskeuze.nl

Wij zijn ook bij advieskeuze.nl aangesloten. Advieskeuze.nl helpt jou als consument de juiste dienstverlener te vinden door betrouwbare kantoorgegevens en klantreviews te tonen van advieslocaties bij jou in de buurt. Vanaf de oprichting in 2011 lag de focus op financieel advies. Advieskeuze.nl is onafhankelijk en wordt ondersteund door de Consumentenbond. Buro SEB vindt dit een goed initiatief en hoopt ook dat u als consument een beoordeling wil achter laten op advieskeuze.nl. Dit helpt ons tevens om onze dienstverlening waar nodig verder te verbeteren.

### Onze dienstverlening

Wij beschikken over een vergunning van de AFM om te adviseren over en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft of kunt krijgen en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden.

Bemiddeling houdt in dat wij u onder meer begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Meer informatie hierover vindt u ook in onze dienstverleningsdocument welke u kunt vinden op [www.buroseb.nl](http://www.buroseb.nl)

Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op. Hieronder leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn:

### 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 en voorwaarden die voor u belangrijk zijn.

Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheek. Wij mogen bemiddelen voor bijna alle banken en geldverstrekkers op het gebied van hypotheek. Als klant heeft u bij ons dus een uitgebreide keuze en een passen aanbod.

### Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan bijvoorbeeld 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. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen.

### 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.

### 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 een oudedagsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

### Beleggen

U heeft de mogelijkheid om vermogen op te bouwen via beleggingsfondsen. Wij staan u graag bij om te beoordelen of deze dienst geschikt is voor u en past bij uw doelstelling en risicobereidheid. Wanneer u besluit om in beleggingsfondsen te gaan participeren begeleiden wij u graag in het contact met de financiële instelling. Desgewenst geven wij de orders voor u door aan deze instelling. Als ons kantoor namens u orders doorgeeft aan de instelling vragen wij u vooraf om schriftelijke toestemming.

### Volledig adviesvrij

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of hypotheekverstrekkers.

### Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

### Keuze van aanbieders

Buro SEB selecteert, op basis van voorwaarden en tarieven, de aanbieders die bij uw persoonlijke wensen en belangen passen. Wij bepalen in overleg met u wie dat zijn. Meer informatie hierover vindt u ook in onze dienstverleningsdocumenten welke u kunt vinden op [www.buroseb.nl](http://www.buroseb.nl)

### Wijze van beloning

Onze werkzaamheden zijn onder te verdelen in twee trajecten:

1. Advies/bemiddelingstraject
2. Nazorg/onderhoudstraject

Na ons eerste oriënterende gesprek, waarvoor wij aan u geen kosten in rekening brengen, leggen wij de gemaakte afspraken ten aanzien van de werkzaamheden en vergoeding vast in de opdracht tot dienstverlening. Onze tarieven kunt u terugvinden op [www.buroseb.nl](http://www.buroseb.nl)

Wij vinden het ook belangrijk om invulling te geven aan de nazorg en het onderhoud van uw financiële situatie. Hiervoor hebben wij een dienstverleningspakket ontwikkeld. Daarmee heeft u altijd duidelijk (periodiek) inzicht in uw financiële zaken. Dit wordt met u besproken in het adviesgesprek.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar de dienstverleningsdocumenten, welke u kunt downloaden op [www.buroseb.nl](http://www.buroseb.nl)

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook een aantal zaken van u, zoals het tijdig en volledig verstrekken van de juiste informatie. Dit is namelijk in uw eigen belang. Mocht achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven dan kan dit grote (financiële) gevolgen teweegbrengen. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier, uiteraard met waarborg van uw privacy. Als er wijzigingen ontstaan in uw persoonlijke situatie en u ons daarover tijdig en voldoende informeert, zullen wij zorgen voor de nodige en gewenste aanpassing.