

**rm** roger  
mordang  
*financieel advies*

*Dienstenwijzer*

### Wij stellen ons graag aan u voor

Roger Mordang Financieel Advies is gericht op het adviseren en bemiddelen van hypothecaire- en consumptieve financieringen, levensverzekeringen, spaar- en beleggingsoplossingen voor particulieren en kleine zelfstandigen. Wij leveren financieel maatwerk met een hoge servicegraad. Persoonlijk contact vinden wij van essentieel belang, welke is gericht op het opbouwen van een duurzame en intensieve adviesrelatie met u als opdrachtgever. Betrouwbaarheid, transparantie, zekerheid en onafhankelijkheid zijn begrippen die bij ons hoog in het vaandel staan.

Wanneer u kiest voor Roger Mordang Financieel Advies als adviseur en/of bemiddelaar, doet u zaken met een onafhankelijke, professionele organisatie.

### Onze Adviezen en Diensten

Roger Mordang Financieel Advies adviseert en/of bemiddelt op het gebied van:

<i>Hypotheken</i>	Voor de aankoop van een bestaande woning Voor de aankoop van een nieuwbouwwoning Omzetting van uw huidige hypotheek Startershypotheek (SVN starterslening) Buitenlandhypotheek (hypotheek vertrekt door een buitenlandse geldverstrekker) Ouder/kind hypotheek Overbruggingshypotheek
<i>Levensverzekeringen</i>	Voor de opbouw van gegarandeerd vermogen Overlijdensrisicoverzekeringen Uitvaartverzekeringen Als aanvullende vermogensopbouw voor uw pensioen Direct ingaande lijfrente
<i>Inkomensverzekeringen</i>	Woonlastenverzekeringen (arbeidsongeschiktheid en werkloosheid) Arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen
<i>Bancaire producten</i>	Spaarrekeningen en deposito's Internetspaarrekening Lijfrente opbouwrekening (als aanvullende vermogensopbouw voor uw pensioen) Lijfrente uitkeringsrekening (direct ingaande lijfrente)
<i>Beleggingsproducten</i>	Beleggersrekeningen Individueel vermogensadvies (dit doen wij in samenwerking met onafhankelijke beleggingsspecialisten)
<i>Consumptieve kredieten</i>	Doorlopend Krediet (DK) Persoonlijke Lening (PL) WOZ-krediet
<i>Totaal financieel advies</i>	Het inzichtelijk maken van uw persoonlijke (toekomstige) financiële situatie waarbij uw Netto Besteedbaar Inkomen (NBI) centraal staat.

Naast de genoemde dienstverlening beschikken wij over een uitgebreid netwerk van vakspecialisten welke we desgewenst voor u kunnen inschakelen. U kunt hierbij denken aan gerenommeerde makelaren, projectontwikkelaars, fiscalisten (ook voor grensarbeiders), notarissen, accountants, mediators en echtscheidingspecialisten.

### Hoe komen wij tot een advies

U als klant staat centraal. Uw persoonlijke gegevens en wensen zijn onze leidraad. Na een gedegen kosteloze inventarisatie van uw wensen en mogelijkheden zullen wij voor u een financieel plan opstellen. Dit plan zal in een persoonlijk gesprek uitvoerig aan u worden gepresenteerd. Hierbij zullen meerdere oplossingsvarianten de revue passeren. Nadat we samen met u de optimale oplossingsvariant hebben vastgesteld, zullen wij voor u een selectie maken uit de specifieke financiële producten die worden aangeboden door de diverse aanbieders.

De criteria die wij daarbij in acht nemen zijn prijsstelling, product- en maatschappijvoorwaarden en de servicegraad van de aanbieder.

Ons kantoor heeft bij geen enkele maatschappij de verplichting om producten aan te brengen.

Ook heeft geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Op deze wijze wordt onze onafhankelijkheid volledig gewaarborgd en zijn wij vrij in het maken van keuzes.

Alvorens wij overgaan tot het leveren van diensten leggen wij een 'opdracht tot dienstverlening' aan u voor, waarin wordt vastgelegd wat we voor u gaan doen en onder welke condities.

### Onze werkwijze in 6 stappen

#### *Stap 1: Kennismaking en oriëntatie*

- Wie zijn wij; uitleg over onze dienstverlening en vergoedingsregeling
- Wie bent u; wat mogen we van u verwachten
- Indien mogelijk een eerste indicatieberekeningen (bijv. wat kunt u maximaal aan hypotheek verkrijgen, welke maandlasten)

#### *Stap 2: Inventariseren*

Indien uit de eerste kennismaking blijkt dat wij mogelijk invulling kunnen geven aan een oplossing voor uw financieel vraagstuk, brengen we samen met u uw persoonlijke en financiële situatie in beeld middels een klantprofiel:

- Formulieren van uw wensen en doelstellingen
- Inzichtelijk maken van uw persoonlijke leefsituatie
- Inzichtelijk maken van uw persoonlijke financiële situatie (inkomen, verplichtingen, pensioen en vermogen)
- Vaststellen van uw risicoprofiel (inkomensverlies bij arbeidsongeschiktheid, werkloosheid, overlijden etc.)
- Uw kennis en ervaring vaststellen op het gebied van financiële oplossingen, producten en inkomensvoorzieningen
- Bepaling van uw risicobereidheid

Het resultaat van deze inventarisatie wordt vastgelegd in een Persoonlijk Financieel Overzicht (PFO).

#### *Stap 3: Analyseren*

Aan de hand van de gegevens die we van u in het persoonlijk gesprek hebben ontvangen, zullen wij een financiële analyse maken welke als basis zal dienen voor het financieel advies.

Bij het opstellen van het financieel advies wordt rekening gehouden met:

- het klantprofiel (zie stap 2)
- bestaande voorzieningen (privé- en overheidsvoorzieningen)
- wet- en regelgeving
- fiscale mogelijkheden
- uw mogelijke toekomstige financiële risico's

#### Stap 4: Adviseren

In dit persoonlijk adviesgesprek worden onze uitwerkingen van de vorige stap aan u gepresenteerd.

De volgende zaken komen aan bod:

- het presenteren van het Persoonlijk Financieel Overzicht (weergave huidige situatie)
- de mogelijke oplossingen voor uw financieel vraagstuk met bijbehorende cijfermatige onderbouwingen
- de voor- en nadelen van de diverse oplossingen
- de mogelijke financiële risico's die aan de oplossingen zijn verbonden en hoe deze mogelijk zijn af te dekken
- het kostenaspect van de diverse oplossingen
- het bepalen van de financiële instellingen die de beste condities leveren om invulling te geven aan de mogelijke oplossingen
- het bepalen welke oplossingen uw voorkeur geniet ter invulling van uw financieel vraagstuk

**NOTE:** Zowel het kennismaken, het inventariseren alsmede het eerste advies is voor onze rekening en is dus kosteloos voor u.

#### Stap 5: Bemiddeling

Na het doorlopen van stap 4 maakt u de definitieve keuze. Indien gewenst zal Roger Mordang Financieel Advies zorgdragen voor het opragen van correcte offertes van de verschillende financiële producten bij de diverse aanbieders. Bij deze selectie houden we rekening met de prijsstelling, de product- en maatschappijvoorwaarden en de servicegraad van de aanbieder. In een persoonlijk gesprek zullen we de betreffende offertes grondig met u bespreken. Indien u hiermee instemt worden de offertes door u voor akkoord ondertekend. Wij zullen dan verder zorgdragen voor een correcte afhandeling en implementatie van de door u gekozen financiële oplossing. Ook zullen wij u persoonlijk begeleiden bij een mogelijke gang naar de notaris.

Aan de hand van stap 4 en 5 wordt een Persoonlijk Financieel Adviesrapport opgesteld dat aan u zal worden overhandigd. Dit rapport zal uiteindelijk door beide partijen worden ondertekend.

#### Stap 6: Nazorg

Onze zorgplicht jegens u eindigt niet nadat we de financiële producten voor u hebben afgesloten.

In een afrondend servicegesprek zullen we samen met u alle zaken nogmaals grondig doornemen. Vragen die u heeft zullen door ons worden beantwoord en daar waar nodig zullen zaken worden opgevolgd en afgerond.

Het leven is aan continue verandering onderhevig. Mede door persoonlijke veranderingen, overheidsbesluiten en marktontwikkelingen is het van belang dat uw financiële situatie hierbij aan blijft sluiten. Door middel van periodiek contact met u zullen wij ons blijven inspannen om te zorgen dat uw financiële situatie optimaal blijft aansluiten aan uw persoonlijke omstandigheden. U kunt een keuze maken in welke frequentie wij periodiek contact met u hebben.

U kunt kiezen uit:

*1-jaarlijks persoonlijk updategesprek:*

U kiest dan voor ons uitgebreid service abonnement.

Aan deze uitgebreide dienstverlening zijn kosten verbonden.

*3-jaarlijks updategesprek:*

Hier zijn geen kosten aan verbonden.

### Hoe worden wij beloond

In het verleden was het gebruikelijk dat de financieel adviseur werd beloond op basis van provisie die door de productaanbieder werd betaald. Sinds 1 januari 2013 is dit verboden. Aanbieders van financiële producten mogen geen provisie meer betalen aan de financieel adviseur en mogen als zodanig deze kosten ook niet meer in het product verwerken. Op deze wijze zijn producten veel transparanter en vaak voordeliger voor de consument geworden. De financieel adviseur wordt nu, zoals het ook hoort, betaald door de opdrachtgever.

Wij worden dus door u, onze opdrachtgever, betaald.

Wij kennen 2 beloningsvormen:

**Vast bedrag:** Samen met u maken we een vaste prijsafspraken voor de diensten die we voor u zullen gaan uitvoeren.

**Uurtarief:** U kunt er ook voor kiezen om onze diensten te vergoeden op basis van ons vast uurtarief. U ontvangt vooraf een indicatie van onze tijdsbesteding voor het vastgestelde advies-/bemiddelingstraject. Het kan in sommige gevallen voorkomen dat we met u een voorschot afspreken. Het spreekt voor zich dat wij bij deze beloningsvariant een nauwgezette urenspecificatie aan u overleggen. De eindafrekening vindt dan plaats op basis van deze urenspecificatie.

### Opdrachtbevestiging

Voordat we starten met onze dienstverlening stellen we een 'opdracht tot dienstverlening' voor u op. In dit document staan de volgende punten vermeld:

- welke werkzaamheden we voor u zullen gaan verrichten
- de beloningsvorm die we hebben afgesproken
- (indicatieve) hoogte van onze beloning

De opdrachtbevestiging zal door alle betrokken partijen worden ondertekend. Elke partij ontvangt een afschrift van de getekende 'opdracht tot dienstverlening'.

Nogmaals willen wij u erop wijzen dat het kennismakingsgesprek, de inventarisatie en het eerste advies voor onze rekening komt. Deze stappen zijn dus kosteloos voor u.

In voorkomende gevallen kunt u onze vergoeding verrekenen met de belastingdienst (fiscaal aftrekbaar). Wij zullen u hierover informeren.

**Onze tarieven**

<b>Uurtarief</b>			€ 125,00
<b>Vaste tarieven</b>	<b>Indicatieve tijdsbesteding</b>	<b>Minimum tarief</b>	<b>Maximum tarief</b>
<b>Hypotheekadvies en bemiddeling</b>			
Hypotheek bij aankoop woning	20 - 30 uur	€ 2.500,00	€ 3.750,00
Complete begeleiding Starterslening (SVN)	4 uur		€ 500,00
Verhoging bestaande hypotheek (bestaande klant)	6 - 12 uur	€ 750,00	€ 1.500,00
Verhoging bestaande hypotheek (nieuwe klant)	10 - 15 uur	€ 1.250,00	€ 1.875,00
Herfinanciering bestaande hypotheek (oversluiting)	20 - 30 uur	€ 2.500,00	€ 3.750,00
Aanpassing hypotheek (bestaande klant)	4 - 10 uur	€ 500,00	€ 1.250,00
Aanpassing hypotheek (nieuwe klant)	6 - 12 uur	€ 750,00	€ 1.500,00
Ontslag Hoofdelijke Aansprakelijkheid	10 - 12 uur	€ 1.250,00	€ 1.500,00
Overbruggingshypotheek	4 uur		€ 500,00
<b>Financiële Planning</b>			
Opstellen Financiële Plan incl. Bespreking	10 - 15 uur	€ 1.250,00	€ 1.875,00
Second Opinion	2 - 4 uur	€ 250,00	€ 500,00
Vermogensplanning (op uur basis)			€ 125,00
<b>Pensioenadvies</b>			
Pensioen analyse	6 - 10 uur	€ 750,00	€ 1.250,00
Pensioen sparen	3 - 6 uur	€ 375,00	€ 750,00
<b>Inkomens Risico Verzekeringen</b>			
Overlijdensrisicoverzekering	4 uur		€ 500,00
Woonlastenverzekering (arbeidsongeschiktheid/ww)	4 uur		€ 500,00
Arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen	4 uur		€ 500,00
<b>Overige</b>			
Uitvaartverzekering	3 uur		€ 375,00
Studiesparen	3 uur		€ 375,00
<b>Serviceprogramma</b>			
Service abonnement (Indien u gebruikt maakt van het service abonnement, ontvangt u 10% korting op bovenstaande tarieven)			€ 20,- p.mnd

In beginsel hoeft u op bovenstaande tarieven géén BTW te betalen. Indien er echter alleen sprake is van advies waarbij er geen intentie is tot het regelen van een financieel product, dan zijn wij genoodzaakt om alsnog BTW bij u in rekening te brengen.

### Aan welke wettelijke eisen en verplichtingen voldoen wij

Sinds 1 januari 2007 is de Wet financiële dienstverlening opgegaan in de *Wet op het financieel toezicht (WFT)*. Deze wet bevat regels voor het aanbieden van, het bemiddelen in en het adviseren over financiële producten aan consumenten. De wet stelt strenge eisen aan financiële dienstverleners op het gebied van deskundigheid, betrouwbaarheid en integere bedrijfsvoering. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is belast met het gedragstoezicht. Alleen als aan alle strenge eisen is voldaan zal de AFM een vergunning verlenen. Ondernemingen die onder het toezicht van de AFM vallen staan geregistreerd in het publiekelijke AFM register. Wij staan geregistreerd onder AFM vergunningnummer 12042723.

### Hoe kunt u een klacht indienen

Natuurlijk is ons er alles aan gelegen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn en ervoor te zorgen dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. In dat geval vernemen wij dat graag van u, zodat wij kunnen proberen om samen met u tot een correcte oplossing te komen. Een schriftelijk gemelde klacht of incident wordt door onze klachtenbehandelaar in behandeling genomen.

Op onze website treft u onze klachtenprocedure aan ([www.rogermordang.nl/downloads](http://www.rogermordang.nl/downloads)).

Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening en uw klacht wordt naar uw inzicht niet afdoende behandeld, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het *Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid)*. Kifid is een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen:

Klachteninstituut financiële dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
T. 070 – 333 89 99  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Bent u van mening dat u niet afdoende bent geïnformeerd over onze dienstverlening en dat uw belang hierdoor is geschaad, dan kunt u eveneens bij het Kifid terecht.

### Verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid

Roger Mordang Financieel Advies heeft zich met een beroepsaansprakelijkheidsverzekering (BAVAM) verzekerd voor aansprakelijkheid die voortvloeit uit ons beroep. Uiteraard doen wij onze uiterste best om u van het juiste advies te voorzien. Maar adviseren blijft mensenwerk. Indien ons kantoor aansprakelijk gesteld wordt voor schade die voortvloeit uit onze dienstverlening, dan zijn de financiële gevolgen mogelijk gedekt door onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering betekent een extra zekerheid voor de continuïteit van ons kantoor en biedt u de garantie dat uw eventuele schade zo spoedig mogelijk wordt vergoed.

### Algemene Voorwaarden

Op al onze diensten zijn algemene voorwaarden van toepassing die wij standaard verstrekken. U kunt deze ook opvragen of van onze website downloaden ([www.rogermordang.nl/downloads](http://www.rogermordang.nl/downloads)).

Wat vragen wij van u

U mag aan de kwaliteit van onze dienstverlening hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook een aantal zaken van u. Om u goed te kunnen adviseren zijn wij afhankelijk van de informatie die u aan ons verstrekt. In onze relatie met u vragen wij van u dan ook dat u ons voorziet van correcte informatie en dat u ons (tijdig) informeert over relevante wijzigingen in uw financiële, persoonlijke of zakelijke situatie.

Op grond van de Wet ter voorkoming witwassen en de financiering van terrorisme (Wwft) dient u zich bij ons te legitimeren middels een geldig paspoort of identiteitskaart.

U dient altijd de documenten naar waarheid in te vullen, offertes zorgvuldig te beoordelen en contracten rechtsgeldig te ondertekenen.

Als wij u informatie toezenden in het kader van onze dienstverlening, gaan wij er zonder meer van uit dat u die informatie doorneemt en ons zo nodig raadpleegt. In een aantal gevallen gaat het immers om informatie die wij u op grond van wettelijke voorschriften moeten verstrekken.

Verder vragen wij u polissen en/of contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Onjuistheden dient u direct aan ons door te geven. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

Uw gegevens worden met de grote zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid en zorgvuldigheid behandeld. De wijze waarop met persoonsgegevens wordt omgegaan is gebaseerd op de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).



## Onze bedrijfsgegevens

Bezoekadres: Vestiging Maastricht  
Bergerstraat 2-4  
6226 NA Maastricht

Vestiging Reuver  
Keulseweg 3  
5953 HD Reuver

Postadres: Postbus 40  
6230 AA Meerssen

Telefoonnummer: 043 – 30 30 000  
Mobiel: 06 – 50 45 03 77  
Website: [www.rogermordang.nl](http://www.rogermordang.nl)  
E-mail: [info@rogermordang.nl](mailto:info@rogermordang.nl)  
Facebook: Roger Mordang Financieel Advies

Openingstijden kantoor  
Maandag t/m vrijdag 9.00 uur – 17.00 uur  
Afspraken buiten kantooruren zijn in overleg mogelijk.

Aangesloten bij:  
Inschrijving KvK 60628537  
Autoriteit Financiële Markten 12042723  
Kifid 300.015830  
BAVAM 17659  
Stichting Erkenningregeling Hypotheekbemiddeling (SEH)

Iban: NL 82 RABO 0187 6870 80