Onze Diensten-wijzer

Huis & Hypotheek IJsselstein (statutair: Subliem Verzekeringen B.V.) | Vingerhoekhof 6b | 3401 DX IJsselstein | KVK 30224828 | AFM 12017736 | Dienstenwijzer Huis & Hypotheek IJsselstein - Versie december 2013

HUIS & HYPOTHEEK

Wie zijn wij?

Wij zijn Huis & Hypotheek IJsselstein. Wij stellen ons met deze dienstenwijzer graag aan je voor.

Wij hebben ons vak gemaakt van het adviseren en begeleiden van klanten bij financiële vraagstukken. Wij zijn pas tevreden als je door ons geholpen bent, ons advies begrijpt én je zeker weet dat ons advies helemaal bij jouw eigen situatie past.

Kwaliteit vinden wij erg belangrijk. Wij werken hier dan ook doorlopend aan. Zo laten wij als Huis & Hypotheek vestiging jaarlijks onze volledige organisatie en dienstverlening controleren op kwaliteit. Bovendien worden we continu ondersteund door de centrale organisatie van Huis & Hypotheek. Hierdoor kunnen we je alle aandacht geven die je verdient!

Niet onbelangrijk is nog te vermelden dat de privacy van jouw persoonlijke gegevens uiteraard bij ons is gewaarborgd. Ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens onder nummer 1201631.

Hoe kun je ons bereiken?

Huis & Hypotheek IJsselstein
Vingerhoekhof 6b, 3401 DX IJsselstein
Tel: 030 68 780 07
E-mail: ijsselstein@huis-hypotheek.nl
www.huis-hypotheek.nl

Openingstijden

Maandag t/m vrijdag:	9:00 - 17:00
Zaterdag:	Gesloten

Buiten openingstijden zijn wij op afspraak geopend

Waaruit bestaat onze dienstverlening?

Onze dienstverlening bestaat uit persoonlijk en deskundig advies én bemiddeling op het gebied van:

- Hypotheken en financieringen
- Aanvullende oudedagsvoorzieningen
- Verzekeringen (leven- en schadeverzekeringen)
- Sparen en beleggen
- Financiële planning

Wij helpen je met het maken van de juiste keuzes. Centraal in onze advisering staat de woning en jouw persoonlijke wensen. Een woning kopen en een hypotheek afsluiten die langdurig bij je past, is een intensieve en belangrijke klus. Daar komt veel bij kijken. Niet alleen de hoogte van de rente is van belang. Denk bijvoorbeeld ook aan de verschillende voorwaarden, de risico's die je tijdens de looptijd van de hypotheek loopt, de betaalbaarheid van de hypotheek gedurende de looptijd, de fiscale gevolgen en ga zo maar door. Er zijn bovendien vele financiële producten en varianten op de markt. Wij begeleiden je op professionele wijze bij alle voor jou relevante aspecten.

Daarnaast bieden wij je met SeeF het gemak van door-lopende financiële aandacht. Met SeeF weet je zeker dat jouw financiële zaken altijd up to date zijn. Wij vertellen je hier graag meer over!

Ons adviestraject bestaat uit vijf stappen.

Stap 1. Inventariseren
Het adviestraject start met het uitgebreid in kaart brengen van je persoonlijke financiële situatie, je wensen, behoeften en risicobereidheid. We leggen deze vast in een klantprofielen willen ons ook een beeld vormen van je kennis en ervaring met complexe financiële producten.

Stap 2. Analyseren en berekenen
Na het in kaart brengen van jouw persoonlijke situatie en wensen voor nu en in de toekomst, voeren wij een zorgvuldige analyse uit en maken berekeningen van alle risico's die je kunt lopen. Aan de hand van deze gegevens vormen zich de contouren van de financiële constructie.

Vervolgens maken wij een eerste selectie van mogelijke producten die aansluiten op jouw wensen. In deze fase lichten wij de mogelijkheden toe en geven aan wat, naar ons oordeel, de voor- en nadelen zijn. Hiermee scherpen wij je klantprofiel verder aan en maken deze definitief.

Stap 3. Advies
Op basis van de inventarisatie, analyses en berekeningen komen wij uiteindelijk tot een concreet totaaladvies. Bij dit advies motiveren wij uiteraard welke specifieke financiële producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij jouw wensen en financiële mogelijkheden. Daarnaast geven we aan bij welke aanbieder en tegen welke voorwaarden deze kunnen worden afgesloten. Ons advies en de motivatie leggen we voor je vast in een adviesrapport.

Stap 4. Bemiddeling
Wij verzorgen graag de aanvragen en de administratieve afhandeling van de gewenste producten voor je. Op die manier kunnen wij ervoor zorgen dat de door ons geadviseerde constructie ook op correcte wijze door de bank of verzekeringsmaatschappij wordt uitgevoerd.

Stap 5. Nazorg
Wij blijven je ondersteunen, ook nadat het financiële product is afgesloten. Je kunt met al je vragen over het afgesloten product bij ons terecht. Verandert er iets in je persoonlijke situatie? Dan is het mogelijk dat dit van invloed is op het door ons geadviseerde financiële product. Afhankelijk van jouw persoonlijke situatie, spreken wij af hoe wij je hierbij kunnen adviseren. Wij bieden je ook SeeF aan, waarbij je doorlopend gebruik kunt maken van onze dienstverlening.

Bovenstaand adviesproces hanteren wij als leidraad. Afhankelijk van je persoonlijke situatie geven wij nader invulling aan deze stappen. De specifieke wijze van invulling van jouw adviestraject, leggen wij voor aanvang van onze dienstverlening voor je vast in een dienstverleningsopdracht.

Welke aanbieders en producten kunnen wij je bieden?

Wij kunnen voor je bemiddelen bij vele zorgvuldig geselecteerde aanbieders van financiële producten, zoals banken, verzekeraars en vermogensbeheerders. Er is dus een ruim assortiment aan producten en aanbieders voor handen. Wij zijn volledig vrij in onze advisering en behartigen uitsluitend jouw belangen. Op geen enkele wijze zijn wij verplicht om producten te bemiddelen bij één bepaalde aanbieder. Geen enkele aanbieder heeft eigendomsrechten en/of zeggenschap in ons kantoor.

Wat kost onze dienstverlening?

Wij doen alle werkzaamheden binnen dit veelal intensieve adviestraject graag voor je. Dit is natuurlijk niet gratis. Je betaalt ons voor de tijd, kennis en kunde die wij voor je inzetten. Deze investering is goed besteed, want een goed financieel advies bespaart je ook veel geld! Het

eerste gesprek dat je bij ons op kantoor voert, is altijd voor onze rekening. Wij investeren namelijk graag in jou. In dit intakegesprek leren wij elkaar kennen en kunnen wij je onze dienstverlening en kosten verder toelichten. Vervolgens spreken wij met je af op welke wijze je onze diensten betaalt. We kunnen op de volgende manieren voor onze werkzaamheden worden betaald:

- Advies tegen vast tarief
- Advies tegen een uurtarief

Voorafgaand aan onze dienstverlening worden de afspraken hierover schriftelijk vastgelegd in een dienstverlenings-opdracht. In onze dienstverleningsdocumenten zijn onze gemiddelde tarieven opgenomen.

Beloning van onze medewerkers

Onze medewerkers worden beloond op basis van een vast maandelijks salaris. Afhankelijk van de functie en de beoordeling van het functioneren, kunnen medewerkers een salarisverhoging en/of eindejaarsuitkering ontvangen. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers op integer, solide en klantgericht handelen. Wij hanteren hiermee een gezonde en marktconforme beloningsmethodiek, die bijdraagt aan een zorgvuldige klantbehandeling.

Overige kosten aan derden

Er kunnen naast kosten voor onze dienstverlening, ook nog kosten door andere partijen bij je in rekening worden gebracht. Denk hierbij aan kosten voor een taxatierapport, een bouwkundige keuring of notariskosten. Deze moet je zelf betalen. In de meeste gevallen worden deze kosten opgenomen in de financieringsopzet die wij met je bespreken. De kosten worden daardoor veelal betaald vanuit de hypotheek en afgerekend na afloop van het adviestraject, bij de notaris.

Je krijgt van de aanbieder waar jouw producten worden ondergebracht periodiek een overzicht van de betreffende producten en de te betalen bedragen. De door jou te betalen bedragen kun je op de met hen overeengekomen wijze voldoen. Je betaalt dus steeds rechtstreeks aan de betreffende verzekeringsmaatschappij, bank of vermogensbeheerder. Wij maken je erop attent dat als je de bedragen niet tijdig voldoet, je van de betreffende aanbieder een waarschuwing (betalingsherinnering) krijgt. Blijft de betaling uit, dan kan de aanbieder het product zelfs beëindigen.

Wat verwachten wij verder van jou?

- Verstrek altijd juiste en volledige gegevens. Dit is erg belangrijk. Bij onjuiste of onvolledige informatie kan de aanbieder uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.
- Informeer ons tijdig en volledig over alle wijzigingen in je persoonlijke situatie. Zo stel je ons in staat om jouw financiële producten actueel te houden. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in je persoonlijke situatie (geboorte, scheiding, overlijden, verhuizen etc.), veranderingen in inkomens- en arbeidssituatie of beëindiging van lopende verzekeringen.
- Laat ons weten of je ergens anders verzekeringen hebt lopen. Dit kan essentieel zijn om over- of juist onderverzekering te voorkomen.
- Controleer of alle informatie en bijbehorende documenten die je van ons krijgt klopt. In geval van onjuistheden of onvolledigheden verwachten wij van je dat je deze zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen 10 werkdagen, schriftelijk aan ons doorgeeft.
- Geef ons tijdig (binnen 24 uur voor de afspraak) telefonisch door, als je een afspraak voor een gesprek niet kunt nakomen. Niet nagekomen afspraken en afspraken die niet tijdig zijn afgezegd, kunnen wij bij je in rekening brengen.
- Zorg dat je altijd op tijd je betalingen nakomt, zodat er geen betalingsachterstanden ontstaan.

Niet tevreden?

Uiteraard hopen wij een prettige en langdurige samenwerking met je aan te gaan; daarvoor doen wij ons uiterste best. Mocht je onverhoopt niet tevreden zijn met onze dienstverlening, dan horen wij dat graag zo snel mogelijk. Een klacht ontvangen wij schriftelijk op bovengenoemd postadres ter attentie van de directie en binnen 1 jaar na het gegeven advies en/of de verrichtte bemiddeling. Na ontvangst van jouw klacht nemen wij zo spoedig mogelijk contact met je op en zullen we op zoek gaan naar een bevredigende oplossing. Als je van mening bent dat wij jouw klacht niet juist hebben afgehandeld, kun je terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid):

Kifid
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Tel.: 0900 355 22 48
E-mail: info@kifid.nl
Website: www.kifid.nl

Ons Kifid aansluitnummer is 300.012965. Je kunt je ook tot de burgerlijke rechter wenden. Kijk voor onze klachtenregeling ook op onze website.

Beëindigen van onze relatie

Je hebt het recht om op elk gewenst moment de relatie met ons te beëindigen. Je kunt jouw bank of verzekeringsmaatschappij dan verzoeken de lopende contracten over te dragen naar een andere adviseur. Een dergelijke wijziging heeft geen gevolgen voor de producten die je via ons hebt afgesloten. Overigens kunnen wij - in uitzonderlijke gevallen - ook het initiatief nemen om de relatie met jou te beëindigen. Ook dan blijven bestaande hypotheek- en verzekeringscontracten in stand.

Advies en/of bemiddeling op basis van provisie van aanbieders

Vanaf 1 januari 2013 is deze vorm van betaling voor bemiddeling van bepaalde complexe producten verboden. Onder complexe producten vallen bijvoorbeeld hypotheken, levensverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. Alleen voor schadeverzekeringen geldt het verbod niet. Slechts in enkele specifieke gevallen ontvangen wij nog provisie van de aanbieder voor onze bemiddeling. In dat geval zullen wij je dit uiteraard voor het afsluiten van het geadviseerde product kenbaar maken. Voordat wij voor je aan de slag gaan, leggen we in een zogenaamd dienstverleningsopdracht vast hoe in die gevallen de te ontvangen provisie zich verhoudt tot ons tarief. En hoe de te ontvangen provisie bij bemiddeling wordt verrekend met het door jou te betalen vaste tarief of uurtarief.

SeeF

Met SeeF heb je het gemak van doorlopende financiële aandacht en weet je zeker dat jouw financiële zaken altijd up to date zijn. Hierna lees je over de SeeF dienstverlening en de tarieven.

Seef®

Je bent SeeF voor:	Dienstverlening
€ 12,95	• Beantwoorden van vragen • Overstapservice voor lopende (schade-) verzekeringen • Extra rentevergelijking vier maanden voor het aflopen van de rentevaste periode van de hypotheek • Hulp bij schade
€ 19,95	*Zoals SeeF* € 12,95*, met extra:* • Al uw schadeverzekeringen provisievrij onderbrengen waardoor u premiekorting krijgt • Adviestegoed ter waarde van € 250,-
€ 23,95	*Zoals SeeF* € 19,95*, met extra:* • Mogelijkheid om te besparen op de kosten voor elektriciteit, internet, TV en bellen. Of bespaar op je energierekening met zonnepanelen en spouwmuurisolatie
€ 34,95	*Zoals SeeF* € 19,95*, met extra:* • Eens in de drie jaar een adviesgesprek • Verzorging van de belastingaangifte
€ 39,95	*Zoals SeeF* € 34,95*, met extra:* • Mogelijkheid om te besparen op de kosten voor elektriciteit, internet, TV en bellen. Of bespaar op je energierekening met zonnepanelen en spouwmuurisolatie • Recht op een adviesvoucher en ongevallendekking

HUIS & HYPOTHEEK

Huis & Hypotheek IJsselstein
Vingerhoekhof 6b, 3401 DX IJsselstein
Tel: 030 68 780 07
E-mail: ijsselstein@huis-hypotheek.nl
Website: www.huis-hypotheek.nl