

# 'Dienstewijzer'

*Wie zijn wij?*



**Lees hier alles  
over onze  
dienstverlening**

Schonewille & ter Harkel Hypotheken  
Handelend onder de naam Huis & Hypotheek Appingedam - Delfzijl - Groningen  
Centrum - Groningen Noord en Hoogezand  
Sint Annastraat 2 | 9901 AW Appingedam  
KvK 71822992 | AFM 12045884  
Versie 21-09-2020



**HUIS & HYPOTHEEK**

## Wie zijn wij

Wij zijn Schonewille & ter Harkel Hypotheken en handelen onder de naam Huis & Hypotheek Appingedam - Delfzijl - Groningen Centrum - Groningen Noord en Hoogezand. 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 elke 18 maanden 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!

## Registraties

### *Autoriteit Financiële Markten (AFM)*

Ons kantoor staat ingeschreven in het register van de AFM onder nummer 12045884. Het register is te raadplegen via [www.afm.nl/register](http://www.afm.nl/register).

### *Kamer van Koophandel (KvK)*

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 71822992. Kamer van Koophandel te .

## Hoe kun je ons bereiken?

Huis & Hypotheek Appingedam - Delfzijl - Groningen Centrum - Groningen Noord en Hoogezand  
Postbus 100  
9900 AC Appingedam  
Tel: 0596-693666  
E-mail: [appingedam@huis-hypotheek.nl](mailto:appingedam@huis-hypotheek.nl)  
Website: [www.huis-hypotheek.nl/appingedam](http://www.huis-hypotheek.nl/appingedam)

## Openingstijden

Maandag:	08:30 - 17:30
Dinsdag:	08:30 - 17:30
Woensdag:	08:30 - 17:30
Donderdag:	08:30 - 17:30
Vrijdag:	08:30 - 17:30
Zaterdag:	gesloten
Zondag:	gesloten

Buiten openingstijden zijn wij op afspraak geopend.

## Privacy en persoonsgegevens

Wij verzamelen en verwerken jouw persoonsgegevens voor het uitvoeren van de overeenkomst die wij met jou hebben en om te voldoen aan een eventuele wettelijke verplichting. Bij het geven van financieel advies en het bemiddelen en/of in beheer hebben van een overeenkomst is het nodig om jouw persoonsgegevens te verwerken. Als jij jouw persoonsgegevens niet aan ons wilt geven, kunnen wij jou geen passend en verantwoord financieel product adviseren, bemiddelen en/of beheren. In onze privacyverklaring, die ook beschikbaar is via [www.huis-hypotheek.nl/appingedam](http://www.huis-hypotheek.nl/appingedam), wordt verder uitgelegd wat persoonsgegevens zijn. Ook wordt daarin uitgelegd welke gegevens wij verzamelen, waarom we dit doen, hoelang we jouw gegevens bewaren en wat jouw rechten zijn.

## Waaruit bestaat onze dienstverlening?

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

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

Wij helpen je graag met het maken van de juiste keuzes. In ons advies staan jouw woning en persoonlijke wensen centraal. Een woning kopen en daarnaast een hypotheek afsluiten die langdurig bij je past, is een ingewikkelde 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 tijdens de looptijd, de fiscale gevolgen en ga zo maar door. Er zijn bovendien vele financiële producten en varianten op de markt. Wij begeleiden jou op professionele wijze bij alle onderdelen die voor jou van belang zijn.

Daarnaast bieden wij jou met ons 'Servicepakket SeeF' het gemak van doorlopende financiële aandacht. Hiermee 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 jouw 'klantprofiel'. Dit bestaat uit jouw persoonlijke financiële situatie, wensen, behoeften en risicobereidheid. Deze gegevens leggen wij vast als uitgangspunt voor het te geven advies. Daarnaast willen wij ons ook een beeld vormen van jouw 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 de toekomst, voeren wij een zorgvuldige analyse uit en maken wij berekeningen van alle risico's die jij kunt lopen. Met deze gegevens leggen we een basis voor de financiële constructie. Daarna maken wij een eerste selectie van mogelijke producten die aansluiten bij jouw wensen. In deze fase lichten wij de mogelijkheden toe en geven aan wat, naar ons oordeel, de voor- en nadelen voor jou zijn. Hiermee scherpen wij jouw klantprofiel verder aan en maken deze definitief.

## **Stap 3. Advies**

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

## **Stap 4. Bemiddeling**

Als je de gewenste producten hebt uitgekozen, helpen wij je graag bij het aanvragen van de producten en het regelen van de administratieve taken. Op die manier kunnen wij ervoor zorgen dat de door ons geadviseerde constructie ook op juiste manier door de bank of door de verzekeringsmaatschappij wordt uitgevoerd.

## **Stap 5. Beheer / 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 jouw 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 ons 'Servicepakket SeeF' aan, waarbij je doorlopend gebruik kunt maken van onze dienstverlening.

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

## **Welke aanbieders en producten kunnen wij jou bieden?**

Wij kunnen voor je bemiddelen bij veel nauwkeurig gekozen aanbieders van financiële producten, zoals banken,

verzekeraars en vermogensbeheerders. Er is bij ons dus een ruim assortiment aan producten en aanbieders voorhanden. Wij zijn volledig vrij in onze advisering en doen alles voor jouw belangen. Op geen enkele manier 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?**

Binnen dit adviestraject nemen wij graag al het werk voor onze rekening. Dit is natuurlijk niet gratis. Je betaalt ons voor de tijd, kennis en deskundigheid die wij voor je inzetten. Dit is een goede investering, 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. Daarna 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 die wij met jou hierover maken, schriftelijk vastgelegd in een 'opdracht tot dienstverlening'. In onze dienstverleningsdocumenten zijn onze gemiddelde tarieven opgenomen.

## **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. Daardoor betaal je de kosten vaak vanuit de hypotheek en reken je dit af na afloop van het adviestraject, bij de notaris.

Je krijgt van de aanbieder waar je jouw producten koopt op vaste momenten een overzicht van jouw producten en de te betalen bedragen. De bedragen die jij moet betalen, betaal je op de manier die je met de aanbieder hebt afgesproken. Je betaalt dus steeds rechtstreeks aan de betreffende verzekeringsmaatschappij, bank of vermogensbeheerder. Wij willen je erop wijzen dat als je de bedragen niet op tijd betaalt, je van de betreffende aanbieder een waarschuwing (betalingsherinnering) krijgt. Betaal je dan nog steeds niet, dan kan de aanbieder het product zelfs beëindigen.

## Wat verwachten wij verder van jou?

- Geef ons 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 op tijd en volledig over alle wijzigingen in je persoonlijke situatie. Zo stel je ons in staat om jouw inanciële 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 noodzakelijk zijn om over- of juist onderverzekering te voorkomen.
- Controleer of alle informatie en bijbehorende documenten die je van ons krijgt, kloppen. In geval van onjuistheden of onvolledigheden verwachten wij van je dat je deze zo snel mogelijk, in ieder geval binnen 10 werkdagen, schriftelijk aan ons doorgeeft.
- Geef ons op tijd (binnen 24 uur voor de afspraak) telefonisch door, als jouw afspraak niet kan doorgaan. Niet nagekomen afspraken en afspraken die niet op tijd zijn afgezegd, kunnen wij bij jou 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 toch niet tevreden zijn met onze dienstverlening, dan horen wij dat graag zo snel mogelijk. Een klacht ontvangen wij schriftelijk op het postadres dat hierboven genoemd staat ter attentie van de directie en binnen 1 jaar na het gegeven advies en/of de verrichte bemiddeling. Nadat we jouw klacht hebben ontvangen, nemen wij zo spoedig mogelijk contact met je op en zullen we op zoek gaan naar een goede 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](mailto:info@kifid.nl)  
Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Ons Kifid aansluitnummer is 300.017100. 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 vragen de lopende contracten over te dragen naar een andere adviseur. Zo'n wijziging heeft geen gevolgen voor de producten die je via ons hebt afgesloten. In uitzonderlijke gevallen kunnen wij ook het initiatief nemen om de relatie met jou te beëindigen. Ook dan blijven jouw bestaande hypotheek- en verzekeringscontracten in stand.

## Advies en/of bemiddeling op basis van provisie van aanbieders

Vanaf 1 januari 2013 is provisie voor advies en/of bemiddeling van levensverzekeringen, hypotheek, uitvaartverzekeringen, betalingsbeschermers, individuele arbeidsongeschiktheids- en pensioenverzekeringen verboden. Alleen voor schadeverzekeringen en consumptief krediet geldt het verbod niet.

Voor sommige schadeverzekeringen kunnen wij nog afsluit- en doorlopende provisies van de aanbieder ontvangen voor onze bemiddeling. Voor advies- en/of bemiddelingswerkzaamheden voor consumptief krediet worden wij rechtstreeks betaald door de aanbieder. Bij eventuele werkzaamheden op het gebied van bijverzekeringen van consumptief krediet, leggen wij in een 'opdracht tot dienstverlening' met je vast wat je aan ons betaalt.

## Servicepakket

Met ons 'Servicepakket SeeF' heb je het gemak van doorlopende financiële aandacht en weet je zeker dat jouw financiële zaken altijd up-to-date zijn. In onze brochure vind je meer informatie over het 'Servicepakket SeeF'.

Schonewille & ter Harkel Hypotheken  
Handelend onder de naam  
Huis & Hypotheek Appingedam - Delfzijl - Groningen  
Centrum - Groningen Noord en Hoogezand  
Sint Annastraat 2  
9901 AW Appingedam  
KvK 71822992 | AFM 12045884  
Versie 21-09-2020



**HUIS & HYPOTHEEK**