

Dienstenwijzer Huis en Zekerheid Spakenburg BV

Ons kantoor is, naast onroerend goed, gespecialiseerd in financiële diensten. Wij willen u laten zien, wat onze werkwijze is in het kader van de financiële dienstverlening. In onze werkwijze staat u als klant centraal, waarbij uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen onze leidraad zijn.

Via deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor: Huis en Zekerheid Spakenburg BV.

In onze dienstenwijzer informeren wij u over onze:

1. Kantoorgegevens
2. Bereikbaarheid
3. Lidmaatschappen en registraties
4. Dienstverlening
5. Werkwijze
6. Kosten en beloningen
7. Verwachtingen van de klant
8. Klachtenmogelijkheden
9. Tot slot

1. Kantoorgegevens

Huis en Zekerheid Spakenburg BV

Bezoekadres:

Goudoever 1
3750 GS Bunschoten-Spakenburg

Correspondentieadres:

Postbus 157
3750 GD Bunschoten-Spakenburg

2. Bereikbaarheid

Telefoon: 033-299 67 76

Fax: 033-299 60 16

E-mail: info@topwonen.nl

Internet: <http://www.topwonen.nl>

Openingstijden:

Op werkdagen zijn wij geopend van 8.30 tot 17.00 uur.

De mogelijkheid bestaat om een afspraak te maken buiten de kantoortijden.

Op onze internetsite treft u diverse informatie en tips aan.

3. Lidmaatschappen en registraties

Wij zijn bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- AFM
- KiFiD
- KvK
- SEH

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van onder meer financiële dienstverleners. Wij zijn bij de AFM geregistreerd onder het nummer 12008373. Het register is te raadplegen via www.afm.nl/registers.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Ons aansluitnummer bij het KiFiD is 300.005182. De aansluitingen bij het KiFiD zijn te raadplegen via www.kifid.nl/dienstverleners/wie-is-aangesloten.

Kamer van Koophandel (KvK)

De KvK houdt een handelsregister bij van alle ondernemingen en rechtspersonen in Nederland. In dit register staan wij geregistreerd onder nummer 31050151.

De registraties in dit register zijn te raadplegen via www.kvk.nl/handelsregister.

Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

De erkenningregeling is een initiatief van de gezamenlijke hypotheekaanbieders en helpt consumenten bij het vinden van deskundig hypotheekadvies. Zij doet dit via een erkenningregeling voor hypotheekadviseurs die aantoonbaar genoeg kennis en ervaring hebben op het gebied van hypotheekadvies. De erkenning is persoonsgebonden; elke Erkend Hypotheekadviseur heeft de benodigde

diploma's behaald en voldoet aan de praktijkvoorwaarden.

Wij hebben 2 erkend hypotheekadviseurs, te weten Jan Pieter Hartog en Renger Hartog. Nadere informatie is te vinden op de site www.erkendhypotheekadviseur.nl.

4. Dienstverlening

Onze dienstverlening bestaat uit het adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna korte informatie over de verschillende diensten, die worden aangeboden.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. In veel gevallen gaat het om de verzekeringen van uw inboedel, huis en auto. Mogelijk hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen, die u beschermen tegen financiële schaden, die ontstaan door bijvoorbeeld brand, diefstal, aansprakelijkheid, rechtsbijstand of arbeidsongeschiktheid. Wij adviseren en bemiddelen op het gebied van zowel particuliere als zakelijke schadeverzekeringen.

Levensverzekeringen

Een levensverzekering is een verzekering op het leven van 1 of meerdere personen en dient voor het afdekken van de risico's van kort en/of lang leven. Levensverzekeringen zijn er in veel vormen en bestaan uit combinaties van uitkeringen bij overlijden en bij in leven zijn. Een bekende verzekering is de uitvaartverzekering, die uitkeert bij het overlijden van de verzekerde persoon en bedoeld is om de uitvaart te bekostigen. Meer complex zijn de pensioenverzekeringen, waarin vaak een uitkering bij overlijden, voor aankoop nabestaandenpensioen, is gecombineerd met een uitkering bij in leven zijn op de pensioendatum, voor aankoop ouderdomspensioen. Maar ook bij het aangaan van een hypotheek wordt vaak een levensverzekering afgesloten, waar dan een uitkering bij overlijden of bij in leven zijn op de einddatum wordt gebruikt om een deel van de hypotheek af te lossen. Ook op het gebied van levensverzekeringen bemiddelen en adviseren wij.

Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Hier ontstaat een belangrijk adviesmoment. U beslist hier immers over een verplichting, die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet u op veel zaken letten. We noemen de hoogte

van de rente, de periode waarvoor u de rente vastzet en de mogelijkheden om de lening vervroegd af te lossen. En zo zijn er nog meer belangrijke adviesaspecten. Wij mogen u op het gebied van hypotheek van advies dienen en onderhandelingen voeren met financiële instellingen om te komen tot een voor u passende offerte.

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 mogen u daarover adviseren en voor u de contacten onderhouden met de verstrekker van het krediet.

Betalen en sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Een bekend spaarsysteem is geld storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling kunt u sparen. Ook op dit terrein mogen wij u met raad en daad bijstaan. Zowel in de fase van advisering als bij de bemiddeling tussen u en de financiële instelling.

5. Werkwijze

Wij zijn volledig vrij in onze advisering en kunnen als een ongebonden, objectieve bemiddelaar voor u optreden.

Wij zijn vrij in ons advies, omdat we geen enkele verplichting hebben om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen.

Ook heeft geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. De vrijheid om u te kunnen adviseren gaat dus hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Wij werken met vergelijkingsprogramma's, die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van nagenoeg de gehele markt. Uit al deze aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat goed past bij uw persoonlijke wensen. Deze vergelijking maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder, maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring met de instelling, bijvoorbeeld hoe die zich opstelt indien een beroep wordt gedaan op een uitkering.

6. Kosten en beloning

Bij het verlenen van onze diensten, maken wij bedrijfskosten. De bedrijfskosten bestaan onder andere uit salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen, toezichthouders en vergunningen. Deze kosten kunnen op verschillende wijzen worden vergoed. De kosten kunnen worden vergoed door het onderdeel te laten zijn van de prijs van het product of door middel van een afzonderlijke kostennota. Als gekozen wordt om de kosten onderdeel te laten zijn van de prijs van het product, dan zijn deze bij verzekeringen opgenomen in de premie en bij hypotheek in de provisie. De premie of de provisie betaalt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij of de geldverstrekker. Vervolgens draagt deze een deel hiervan aan ons af ter dekking van onze bedrijfskosten. Als u de premie en/of de provisie en/of de kostennota hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt. Vraagt u ons diensten te verlenen waarbij deze wijze van honorering niet mogelijk is, dan zullen wij altijd vooraf met u een andere afspraak maken over onze honorering. U weet dus altijd vooraf op welke wijze wij worden gehonoreerd. In de bijlage dienstverleningsdocument wordt nader op de provisie van de diverse financiële producten ingegaan.

7. Verwachtingen van de klant

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u. Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt, deze moet dan ook juist en volledig zijn. In de relatie die wij met u hebben is het van belang, dat u ons regelmatig informeert over uw actuele situatie. Wijzigingen in uw persoonlijke situatie kunnen van invloed zijn op uw pakket van financiële diensten. Wij denken onder andere aan wijzigingen in uw inkomenssituatie, recent gedane grote uitgaven voor uw woning, een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons ook belangrijk een totaalbeeld van uw situatie te hebben. Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is bijvoorbeeld mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en elders laat begeleiden. Het kan dan voorkomen dat wij u

niet attent zouden maken op een bepaald risico, omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden. Maar ook kunnen wij u informatie toesturen, omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zonedig te raadplegen. In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

8. Klachtenmogelijkheden

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk, maar ook wij kunnen fouten maken. Dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt. Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen. Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD).

Het adres: KiFiD
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 0900-3552248 (10 ct/min.)
E-mail: info@kifid.nl
Internet: www.kifid.nl

9. Tot slot

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.