

DIENSTENWIJZER



Hypotheek Heerenveen
Fok 49
8441 BN Heerenveen

Website: www.hypotheekheerenveen.nl

E-mail: info@hypotheekheerenveen.nl

Telefoon: (0513) 65 48 47

Fax: (0513) 684595

KvK Leeuwarden: 01079196

Aansluitnummer: afm/wfd: 12007224

A. Inleiding

Geachte cliënt,

- 1 Onze bedrijfstak hecht aan goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Daarom deze diensten wijzer. Hierin staat beschreven wat wij voor u kunnen betekenen. In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze Diensten wijzer.
- 2 De complete tekst van deze diensten wijzer kunt u bij ons opvragen en ook downloaden via onze website www.hypotheekheerenveen.nl.

B. Wie zijn wij?

- 1 Wij zijn adviseurs op het gebied van hypotheek, verzekeringen en andere financiële diensten. Het is onze taak om

samen met u een inventarisatie te maken van uw wensen en mogelijkheden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.

- 2 Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de instellingen waarbij wij voor u de producten onderbrengen.

C. Onze diensten

1 Algemeen

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

- 1 **Schadeverzekeringen.** Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt voor het geval dat u bijvoorbeeld ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken, uw bagage tijdens een vakantie zoek raakt, u een aanrijding met uw auto krijgt, er brand uitbreekt in uw huis etc. U kunt hierbij denken aan een ziektekostenverzekeringen, een arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, een Reisverzekering, een autoverzekering en een brandverzekering.
- 2 **Levensverzekeringen.** Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor een aanvullend pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een schuld of ander toekomstige zaken. Of het risico van overlijden financieel wilt afdekken. Voorbeelden hiervan zijn: koopsompolis, studieverzekering, een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering
- 3 **Hypotheek.** Onze doelstelling hierbij is ervoor te zorgen dat de financiering voor de aankoop van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden.

- 4 **Aanverwante producten.** Denk hierbij aan kredieten of beleggingen

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

2 Schadeverzekeringen

Indien u ons inschakelt op het gebied van deze verzekeringen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

- 1 Wij maken op basis van door u verstrekte gegevens een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.
- 2 Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
- 3 Wij geven u tips en adviezen zodat u de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal kunt verminderen en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen.
- 4 Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.
- 5 Wij lopen met u, mits u dat op prijs stelt, de belangrijkste verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Wij geven hierbij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden zodat deze naar onze mening het beste aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.
- 6 Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
- 7 Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.

- 8 In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
- 9 Indien noodzakelijk en gewenst besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Soms duurt de acceptatie enige dagen. Soms moet eerst aanvullende informatie worden verstrekt. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
- 10 In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van de verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.
- 11 Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
- 12 Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
- 13 Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.
- 14 Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
- 15 Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij die maatregelen namens u treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw

erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering.

3 Levensverzekeringen

Indien u ons op het gebied van levensverzekeringen inschakelt, kunt u van ons desgewenst de volgende dienstverlening verwachten:

- 1 Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al hebt. Desgewenst onderzoeken wij tevens welke voorzieningen u al hebt getroffen voor uw pensioen.
- 2 Wij onderzoeken vervolgens met u welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen.
- 3 In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
- 4 Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden. Hierbij geven wij u ook informatie over de kosten en het te verwachten rendement, zoals door de financiële instelling verstrekt, in relatie tot het risico dat u mogelijk loopt.
- 5 Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
- 6 Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
- 7 In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
- 8 Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.
- 9 Net als bij schadeverzekeringen besteden wij voor zover noodzakelijk en gewenst aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsmaatschappij

de verzekering accepteert. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.

- 10 Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
- 11 Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.
- 12 Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen van algemene aard voordoen, worden onze relaties geïnformeerd. Indien relaties daar prijs op stellen gaan wij na in welke mate deze wijzigingen specifiek van belang zijn voor hun individuele situatie.
- 13 Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaarpremies namens onze relaties door verzekeringsmaatschappijen worden belegd, begeleiden wij op uw verzoek de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
- 14 Een levensverzekering sluit u voor een langere periode. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. In een dergelijke situatie geven wij u inzicht in de fiscale en financiële consequenties van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering
- 15 Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of veranderen van baan.

- 16 Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering het best kan geschieden en indien gewenst de mogelijkheden van herbelegging.
- 17 Wij toetsen de uitkering aan de hand van de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden.
- 18 Indien recht op een uitkering ontstaat door overlijden van de verzekerde zullen wij namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

4 Hypotheken

Indien u ons op het gebied van hypotheken inschakelt, kunt u van ons desgewenst o.a. de volgende dienstverlening verwachten.

- 1 Wij inventariseren uw gezinssamenstelling inkomen en huidige situatie.
- 2 Wij maken een financieringsbehoefte op.
- 3 Samen zoek we naar de meest ideale samenstelling van uw hypotheek.
- 4 Aan de hand hiervan geven wij aan welke hypotheekverstrekkers deze eigenschappen hebben met de voor en nadelen.
- 5 Samen kunnen we nu een gerichte keuze maken.
- 6 Op uw verzoek vragen wij een offerte aan.
- 7 We nemen de offerte door en bij akkoord bevinding kunt u deze tekenen.
- 8 Wij verzamelen voor u de stukken welke door gestuurd worden naar de hypotheek instelling.
- 9 We bewaken de voortgang en leggen contact met de notaris
- 10 We controleren voor u de notaris stukken
- 11 Na het sluiten van uw hypotheek kunt u altijd met vragen bij ons terecht.
- 12 Bij de voorlopige teruggave en belasting aangifte kunnen wij u helpen.

D. Wat verwachten wij van u?

- 1 U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
- 2 Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.
- 3 Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.
- 4 Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.
- 5 Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.
- 6 Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en

onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

E. Onze bereikbaarheid

- 1 Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:
- 2 Hypotheek Heerenveen
Fok 49 8441 BN Heerenveen
Website: www.hypotheekheerenveen.nl
Telefoon: (0513) 65 48 47
Telefoon buiten kantoor: idem
Fax: (0513) 684595
E-mail: info@hypotheekheerenveen.nl
- 3 Wij zijn op werkdagen geopend van 9 tot en met 5 uur.
- 4 Voor afspraken buiten kantooruren kunt u ons bellen.
- 5 Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan voor de volledigheid ook per post, fax ((0513) 684595) of e-mail (info@hypotheekheerenveen.nl).

F. De premie/rente/inleg

Betalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden.

1. Incasso door verzekeraar/bank

- 1 U kunt de verzekeraar /bank machtigen om de betaling via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven.
- 2 Afschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt
- 3 Rente wordt meestal per hele maand achteraf geïncasseerd
- 4 In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen deze moeten

meestal vooraf worden betaald. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht.

- 5 Als u vragen hebt over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.

2. Rente- en premiebetaling

- 1 Het is belangrijk dat u de premies en rente tijdig betaalt of de instelling de mogelijkheid geeft deze te incasseren (saldo!) Indien u de premies niet tijdig betaalt kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie of rente gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.
- 2 Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.

G. Onze relatie met verzekeraars

Wij zijn adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u een product van verschillende verzekeringsmaatschappijen te adviseren.

H. Hoe worden wij beloond?

- 1 **Beloning op basis van provisie**
Wij ontvangen van (verzekerings)maatschappijen waar uw hypotheek en/of uw verzekering gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormen van de prijs van het product dat u afneemt.

I. Onze kwaliteit

- 1 Ons kantoor is ingeschreven bij de SER (Sociaal Economische Raad) onder nummer: 1047649 B. Registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen.
- 2 Ons kantoor is vergunning verleend voor de bedrijfsvoering door de AFM onder nummer 12007224
- 3 Ons kantoor is aangesloten bij :
 - Stichting Erkenning Hypotheekadviseur
 - Keurmerk Financiële Dienstverlening
 - Klachten instituut verzekeringen
- 4 Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij organisaties die van haar (hun) leden een bepaalde kwaliteitsnorm eis(t)(en). Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.
- 5 Onze bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.
- 6 Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

J. Beëindiging relatie

- 1 U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw (verzekerings)maatschappij verzoeken de lopende verzekeringen/hypotheeken over te dragen naar de adviseur van uw keuze.
- 2 Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

K. Klachten?

- 1 Als u een klacht hebt over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.
- 2 Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op.
- 3 Alle klachten worden door de directie behandeld.
- 4 Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij de onafhankelijke stichting

Keurmerk Financiële Dienstverlening
Postbus 5130
1410 AC, Naarden
tel. : (035) 695 39 09
fax : (035) 678 18 88
e-mail: info@kfdkeurmerk.nl
website: www.kfdkeurmerk.nl

U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

Heerenveen 04 oktober 2006