

Dienstenwijzer

Naast algemene informatie over De Hypotheek Advies Partner BV vindt u in deze Dienstenwijzer uitgebreide informatie over onze dienstverlening, ons privacybeleid en onze klachtenregeling.

Wie zijn wij?

De Hypotheek Advies Partner BV / handelsnaam: De Hypotheek Advies Partner.

Bezoekadressen

Kerkstraat 15
6981 CK Doesburg

Koningin Wilhelminastraat 29
7031 AA Wehl

Correspondentie adres

Kerkstraat 15
6981 CK Doesburg

De Hypotheek Advies Partner BV biedt een totale financiële dienstverlening (onafhankelijk intermediair) sinds 2005 met vestigingen in Doesburg en Wehl. We zijn onafhankelijk adviseur op het gebied, hypotheeken, verzekeren en verdere financiële dienstverlening. Voor betalen en sparen zijn wij zelfstandig financieel adviseur van ASN Bank. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterke persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant. Met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit van dienstverlening als uitgangspunt.

De Hypotheek Advies Partner B.V. en De Hypotheek Advies Partner zijn de gebruikte handelsnamen in ons bedrijf.

Onze bereikbaarheid en openingstijden

Telefoon: (0313) 483 210 of (0314) 372 622
Internet: www.hypotheekadviespartner.nl
E-mail: info@hypotheekadviespartner.nl

Openingstijden

Wij zijn op werkdagen geopend van 9.00 uur tot 17.00 uur.

In geval van nood of bij spoed kunt u directeur R. Schepers mobiel bereiken op 06 4859 8311. Dit nummer staat ook op ons antwoordapparaat.

Waarvoor kunt u bij ons terecht?

De Hypotheek Advies Partner BV heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) nummer 12002201 voor het adviseren en bemiddelen van de volgende financiële diensten en/of producten:

- ✓ Betaalrekeningen
- ✓ Consumptief krediet
- ✓ Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)
- ✓ Elektronisch geld
- ✓ Hypothecair krediet
- ✓ Inkomensverzekeringen
- ✓ Schadeverzekeringen particulier en zakelijk
- ✓ Spaarrekeningen
- ✓ Vermogensopbouw mogelijkheden
- ✓ Zorgverzekeringen

Deze vergunningsonderdelen worden hieronder toegelicht.

Betaalrekeningen

Een betaalrekening is een product waarmee u geld kunt aanhouden en girale betalingen kunt doen en ontvangen. Wij kunnen voor u bemiddelen in het afsluiten van betaalrekeningen, exclusief bij ASN Bank.

Consumptief krediet

Indien u een consumptieve uitgave wilt of moet financieren, kunnen wij hierin voor u adviseren en bemiddelen. Vormen van consumptieve kredieten zijn bijvoorbeeld een persoonlijke lening of een doorlopend krediet.

Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)

Voor advies en bemiddeling in producten welke vallen onder het toezicht van het ZGN, Nationaal Regime, kunt u bij ons terecht. Bij deze producten moet u denken aan een bankspaarhypothek met beleggingsrekening (BEW), een beleggings- of effecthypothek, een lijfrente beleggingsrekening of een losse beleggingsrekening, allemaal op basis van model- en profielportefeuilles of beleggingsfondsen van de bank of beleggingsinstelling. Orders met betrekking tot beleggingsfondsen verlopen altijd rechtstreeks met deze bank of instelling en nooit via ons kantoor.

Elektronisch geld

Elektronisch geld wordt in de Wet op het financieel toezicht ("Wft") omschreven als een geldswaarde die is opgeslagen op een elektronische drager of een geldswaarde die op afstand, dat wil zeggen buiten de bank, is opgeslagen in een centrale rekeningadministratie. Een voorbeeld van een elektronische drager is een bankpas met chip voor contactloos betalen.

Hypothecair krediet (Hypotheek)

Bij het financieren van een huis of verbouwing, hoort een goed financieel plan. U beslist hier immers over een verplichting die u aangaat voor een langere periode. Zo zijn er naast de hoogte van de rente een aantal adviesaspecten die voor u van belang zijn. De Hypotheek Advies Partner BV is onafhankelijk en geeft u een heldere uitleg over de diverse hypotheekvormen, rentevastperioden, fiscaliteiten en andere voor u relevante adviesaspecten en komt daarmee tot een advies op maat voor uw persoonlijke situatie.

Inkomensverzekeringen

Uw inkomen is een belangrijke factor om te kunnen voorzien in uw dagelijks levensonderhoud. De Hypotheek Advies Partner BV adviseert u over de relevante zaken hieromtrent, en komt daarmee tot een advies op maat voor uw persoonlijke situatie bij arbeidsongeschiktheid.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft één of meerdere schadeverzekeringen. Dat kan gaan om uw auto-, inboedel-, opstal en aansprakelijkheidsverzekering. Wij selecteren de juiste producten bij uw persoonlijke wensen en mogelijkheden.

Spaarrekeningen

Sparen kunt u op vele manieren doen. Door alle voor- en nadelen van de diverse spaarvarianten helder voor u uiteen te zetten kunt u gemakkelijker een keuze maken, exclusief bij ASN Bank.

Vermogensopbouw

Vermogensopbouwproducten zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van vermogensopbouw zijn. Wij informeren u over de mogelijkheden van de dekkingen, premies en kosten in uw situatie en staan u graag bij in uw keuze.

Onze dienstverlening

Een goed advies is goud waard. Wij geloven daarom niet in een pur sang hypotheekadvies of een advies uitsluitend gericht op het sluiten van een financieel product. De Hypotheek Advies Partner BV ziet het als haar taak om u duidelijkheid te geven over alle belangrijke financiële risico's en gebeurtenissen die bij de financiering van een woning, pensioen, inkomensverlies, vermogensopbouw en verzekering van uw eigendommen en aansprakelijkheden om de hoek komen kijken. Naar ons idee gaat een goed advies dus verder dan alleen een bruto-netto berekening. Een goed advies en daaruit voortvloeiende adequate bemiddeling over verzekeringen, hypotheek en andere financiële diensten zijn daarom onze uitgangspunten.

Hoe vrij zijn wij in ons advies?

Adviesvrij

Binnen het adviesgebied *Betaal- en spaarrekeningen* bemiddelen wij als zelfstandig financieel adviseur uitsluitend in producten van ASN Bank. Wij combineren de moderne producten van een grote bank met de persoonlijke dienstverlening van een financieel adviseur. Deze producten kenmerken zich door gunstige tarieven en heldere voorwaarden. Ons kantoor heeft verder geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Onze vrijheid als ondernemer betekent concreet voor u dat wij informeren en adviseren in uw belang.

Wijze van beloning

Wij krijgen op complexe financiële producten (Hypotheken/levensverzekeringen/lijfrete/banksparen/AO verzekeringen) geen provisie of andere vergoeding vanuit de aanbieder. Deze diensten vinden op all-in tarief of op uurtarief plaats (zie dienstverleningsdocumenten). Op minder complexe producten (schadeverzekeringen/betalen/sparen/consumptieve leningen/kredieten/zorgverzekeringen) krijgen wij wel een vergoeding vanuit de aanbieder. Daar doen wij de dienstverlening richting u als klant voor.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria: de hoogte van de premie, de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen. Wanneer wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan maken wij samen met u de keuze voor een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders dat voldoet aan uw wensen.

Wat vragen wij van u?

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u:

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Een goed advies staat of valt namelijk met een volledig beeld van uw gegevens. Wij vragen u daarom alle informatie die mogelijk relevant kan zijn voor de aan u te verstrekken adviezen aan ons te overleggen. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een goed totaalbeeld te hebben. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket. Als u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan zullen wij u erop wijzen dat in het advies hiaten kunnen zitten en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn. Missen wij teveel informatie om een verantwoord advies op te kunnen stellen, dan zullen wij u informeren dat wij onze dienstverlening voor u niet kunnen uitvoeren.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen kunt u van ons informatie ontvangen die wij u wettelijk verplicht zijn aan te bieden en/of informatie waarmee u zich nog beter kunt oriënteren op de door ons aangeboden financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons indien nodig of gewenst 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.

De premiefacturen

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze regeling is dat de premies rechtstreeks door de betreffende verzekeraar worden geïncasseerd. Als daarvan afgeweken wordt, maken wij daarover vooraf met u een afspraak.

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaalt, kan de verzekeraar in bepaalde omstandigheden bij schade of overlijden weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeraar hierover verzorgen.

Facturen voor complexe producten krijgt u rechtstreeks van ons toegestuurd of gemaild, en dient u zelf naar ons over te boeken. Over het algemeen worden hypotheekfacturen door de notaris naar ons overgemaakt.

Beheer-/serviceovereenkomst

Indien u een Beheer- en serviceovereenkomst op abonnementsbasis heeft, dan incasseren wij periodiek dit altijd met een ondertekende machtiging van u, ten laste van uw IBAN-nummer.

Uw privacy

Verwerking persoonsgegevens

De Hypotheek Advies Partner BV verwerkt uw persoonsgegevens in het kader van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst welke wij met u hebben. Daarnaast zijn wij vanuit wet- en regelgeving verplicht om bepaalde persoonsgegevens van u te verwerken en te bewaren. Zodra wij aanvangen met onze dienstverlening aan u en u ons (persoons)gegevens verstrekt, zullen wij die verwerken in onze systemen.

Bewaartermijnen

Wij bewaren persoonsgegevens die we verwerken niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor we ze verzamelen; dan wel op grond van de wet is vereist. Doorgaans zal dit zijn tot 5 jaar na het beëindigen van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van de overeenkomst.

Beloningsbeleid

Al onze medewerkers hebben een marktconform vast salaris zonder bonussen of andere variabele omzet-gerelateerde beloningen.

Uw rechten

U heeft het recht om te weten welke persoonsgegevens wij van u hebben vastgelegd. Bijvoorbeeld omdat u die wilt controleren, verbeteren, aanvullen of afschermen. Als u wenst, kunt u (onder voorwaarden) zelfs uw persoonsgegevens laten verwijderen. U kunt dit doen door een schriftelijk verzoek te sturen, onder bijvoeging van een kopie van uw legitimatiebewijs. Wij zullen dan binnen 1 maand op uw verzoek reageren. De contactinformatie van ons kantoor vindt u op pagina 1.

Ook kunt u ons laten weten dat er geen persoonsgegevens van u mogen worden verwerkt in het kader van marketingactiviteiten. We zorgen dan dat wij u niet (meer) benaderen voor andere diensten of producten.

Delen met derden

Om uitvoering te kunnen geven aan onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie, kan dit betekenen dat wij gegevens inclusief persoonsgegevens, delen met onder andere aanbieders (banken, verzekeraars, geldverstrekkers, serviceproviders, schade-experts, schadeherstelbedrijven, taxateurs, juristen, arbeidsdeskundigen, reïntegratiebedrijven, zorgverleners, Kifid, toezichthouders). Dit gebeurt op basis van een contract dat wij met u hebben, of op basis van een wettelijke grondslag. U heeft bij deze ontvangers van uw persoonsgegevens dezelfde rechten als binnen ons kantoor. U kunt hiervoor een schriftelijk verzoek indienen bij die organisatie.

Beëindiging relatie met ons kantoor

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kunt of wilt maken, dan heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de bewuste aanbieders verzoeken lopende verzekeringen, hypotheek of beleggingsrekeningen over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van uw keuze. De genoemde producten blijven dan gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij maken of oversluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen, dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

Als u een klacht heeft

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 1 week zullen wij per e-mail of schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen uiteraard alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

Daarna eventueel naar het klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid); een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer is 300.000.143.

Postbus 93257
2509 AG
Den Haag
(0900) 355 2248
info@kifid.nl
www.kifid.nl

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- ✓ Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- ✓ Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- ✓ Kamer van Koophandel (KvK)
- ✓ Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)
- ✓ ASN Bank
- ✓ Diverse 'service providers': Voogd & Voogd, CFSN, VKG, De Financiële Makelaar, Flex Front.

Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Wij zijn bij de AFM geregistreerd onder nummer 12002201. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer (0800) 540 0540.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Wij zijn bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.000.143. Kijk op www.kifid.nl voor meer informatie.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel Centraal Gelderland staan wij geregistreerd onder dossiernummer 0915133.

Erkend Hypotheek / Financieel Adviseurs

Onze hypotheekadviseurs zijn als Erkend Hypotheek-/Financieel Adviseur ingeschreven bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH). Een Erkend Financieel Adviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis en ervaring zijn aangetoond. Als Erkend Financieel Adviseur hebben wij de Beroepscode van EFA ondertekend. Kijk op www.mijnerkendfinancieeladviseur.nl voor meer informatie.

WFT diploma's

Alle medewerkers die adviseren en bemiddelen, hebben de daarvoor benodigde diploma's conform Wet Financieel Toezicht (WFT / WFD).

ASN Bank

Ons kantoor is zelfstandig financieel adviseur van ASN Bank. Een bank die zich onderscheidt van de traditionele banken door alle moderne bankproducten te combineren met de persoonlijke dienstverlening van een zelfstandig intermediair. Wij zijn een intermediair die uw regio goed kent en een sterke binding heeft met de omgeving. Kijk op www.asnbank.nl voor meer informatie.

Algemene voorwaarden

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van toepassing. Deze worden ook op verzoek aan u verstrekt.

Aansprakelijkheid

De Hypotheek Advies Partner BV is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering bij Markel (voorheen Schouten Insurance International BV) onder polisnummer 30220394. Voor u geeft dit extra zekerheid. De aansprakelijkheid van ons is beperkt tot het bedrag waarop de door de betrokken rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft (maximaal € 1.250.000).

Vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze Dienstenwijzer kunnen aangeven. Heeft u vragen of wenst u een nadere toelichting? Aarzel dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst.

Op www.hypotheekadviespartner.nl vindt u de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer, Dienstverleningsdocumenten (DVD), Algemene voorwaarden en het Privacybeleid.