

Dienstenwijzer

Achterhoek Hypotheken is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag willen wij je laten zien wat onze werkwijze is. Je persoonlijke situatie en je persoonlijke wensen zijn het uitgangspunt voor ons financieel advies. Via deze dienstwijzer geven wij hieraan verdere invulling en verkrijg je meer informatie over ons kantoor Achterhoek Hypotheken. Hierna vind je, kort en bondig, onze algemene gegevens, bereikbaarheid, informatie over onze dienstverlening en waar je terecht kunt met klachten.

Wie is Achterhoek Hypotheken?

Achterhoek Hypotheken is een advies- en bemiddelingskantoor dat je belangen behartigt op het gebied van hypotheek en andere financiële diensten.

Bereikbaarheid

Naam: Achterhoek Hypotheken
Postadres: Nieuwstraat 67
Postcode + plaats: 7151 CD Eibergen

Kantoor:	Achterhoek Hypotheken / Aalten	Achterhoek Hypotheken / Eibergen
Bezoekadres:	Industriestraat 1	JW Hagemanstraat 24
Postcode + plaats:	7122 AP Aalten	7151 AG Eibergen

Telefoon: Maico 06 – 30 21 28 19
Rutger 06 – 51 18 25 99
Gerard 06 – 28 40 75 55

E-mail: info@achterhoekhypotheken.nl
Website: www.achterhoekhypotheken.nl

Wij zijn niet alle dagen op de kantoren aanwezig. Om teleurstelling te voorkomen verzoeken wij je om, wanneer je een afspraak op één van de kantoren wenst, dit vooraf met ons af te stemmen. Op werkdagen zijn wij telefonisch bereikbaar van 09:00 tot 17:00 uur. Afwijkende afspraken worden in overleg gemaakt.

Onze communicatie met jou voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaats vinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek.

Op www.achterhoekhypotheken.nl vind je onze algemene voorwaarden en dienstverleningsdocumenten. Ook is het mogelijk om via de website een vraag te stellen of een terugbelverzoek aan te maken.

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. Hieronder benoemen we de belangrijkste.

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn op het gebied van hypotheek, lenen, sparen, beleggen, verzekeren en aanvullende pensioenen. Zij ziet erop toe dat de financiële dienstverleners zich aan de regels uit de Wet financieel toezicht houden. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12045500.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Het Klanteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) is bedoeld om consumenten één loket te bieden voor de beslechting van (dreigende) conflicten met financiële dienstverleners. Wij doen onze uiterste best om je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht je desondanks toch een klacht over onze dienstverlening hebben, dan kun je jouw klacht in eerste instantie bij ons uiten. Na ontvangst van jouw klacht nemen wij contact met je op. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kun je je binnen drie maanden wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij het Kifid is 300.01.6974.

Kamer van Koophandel (KvK)

De Kamer van Koophandel is een belangenorganisatie van het bedrijfsleven. In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 70397139.

Erkend Financieel Adviseur (EFA)

Rutger en Gerard zijn aangesloten als 'Erkend Financieel Adviseur'. Bij een Erkend Financieel Adviseur ben je verzekerd van een breed financieel advies van hoge kwaliteit. Hij of zij is gespecialiseerd in hypotheek en zijn of haar kennis is altijd up-to-date. De keurmerken Erkend Financieel Adviseur en Erkend Hypotheekadviseur worden uitgegeven door de SEH (www.seh.nl), een onafhankelijke stichting die in 1998 is opgericht met het doel consumenten te voorzien van het beste financiële advies en om de vakbekwaamheid van adviseurs op een hoog niveau te brengen en te houden. Alle Erkend Financieel Adviseurs hebben wettelijke diploma's, volgen jaarlijks verplichte opleidingen en moeten voldoen aan strenge gedragsregels.

Wet Financieel Toezicht (Wft)

Maico, Rutger en Gerard hebben de diploma's van de relevante opleidingen vanuit de Wft. Onze vakbekwaamheid wordt periodiek getoetst en op niveau gehouden.

Onze dienstverlening

Wij beschikken over een vergunning van de AFM om te adviseren over en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Dit betekent dat wij samen met jou een overzicht maken van de financiële risico's waar jij mee te maken hebt of kunt krijgen en dat wij je kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij je (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden.

Bemiddeling houdt in dat wij je onder meer begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Meer informatie hierover vind je ook in onze dienstverleningsdocumenten die je kunt vinden op www.achterhoekhypotheken.nl.

Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op. Hierna lees je op welke gebieden wij je van dienst kunnen en mogen zijn.

Hypothecair krediet

Wanneer je een woning koopt, zul je hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Je beslist hier namelijk over een verplichting die je voor een lange periode aangaat. Bij zo'n beslissing moet je als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente, maar ook op de periode waarvoor je de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten en voorwaarden die voor jou belangrijk kunnen zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheek.

Financieringsvoorbehoud

Bij het afsluiten van de koopovereenkomst voor een woning wordt normaal gesproken een ontbindende voorwaarde opgenomen met betrekking tot de benodigde financiering. Wij adviseren altijd om het financieringsvoorbehoud in de koopovereenkomst op te nemen. Indien je daarvan afwijkt, dan zijn de bijkomende risico's voor jou als koper.

Bij een financieringsvoorbehoud moet binnen een bepaalde periode duidelijk worden of er wel of geen financiering kan worden verkregen. Achterhoek Hypotheken spant zich in om voor de datum waarop dit financieringsvoorbehoud verloopt, inzicht te hebben of de financieringsaanvraag kan worden gerealiseerd. Achterhoek Hypotheken kan niet garanderen dat dit binnen de betreffende termijn lukt. Dat komt omdat dit onder andere afhankelijk is van de verwerkingstermijnen van de betrokken financiële instelling en taxateur. Wij raden je aan om de afspraken in een koop- en/of verkoopovereenkomst over termijnen van financieringsvoorbehouden altijd vóór ondertekening van de overeenkomsten met ons te delen. Hierdoor kunnen wij een goede inschatting maken van het verwachte tijdsplan dat moet worden doorlopen. Dit voorkomt teleurstellingen bij alle betrokken partijen.

Ook kan het verstrekken van een bindend aanbod door een geldverstrekker afhankelijk zijn van de acceptatie van een overlijdensrisicoverzekering. Wij willen benadrukken dat wij géén invloed kunnen uitoefenen op het acceptatieproces. In sommige gevallen zal de verzekeraar aanvullende informatie opvragen bij de huisarts of de specialist. Wij merken in de praktijk dat dit soms tot vertraging leidt in het acceptatieproces.

Achterhoek Hypotheken is nimmer aansprakelijk in het geval vóór het verstrijken van het financieringsvoorbehoud niet duidelijk is geworden of de benodigde financiering wel of niet rond zal kunnen komen.

Overlijdensrisicoverzekeringen

Wij adviseren je op het gebied van overlijdensrisicoverzekeringen. Wij bespreken nadrukkelijk welk doel je met de uitkering voor ogen hebt. Het doel kan bijvoorbeeld zijn het geheel of gedeeltelijk aflossen van een hypotheekschuld. Een ander doel kan zijn om er het inkomen van de nabestaande(n) voor een bepaalde periode tot een bepaalde hoogte mee aan te vullen. Afhankelijk van de doelen en de wensen bespreken wij de mogelijkheden met jou. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in overlijdensrisicoverzekeringen.

Arbeidsongeschiktheid en werkloosheid

Veel mensen staan niet of nauwelijks stil bij de financiële risico's van arbeidsongeschiktheid of werkloosheid. Los van het feit dat het erg vervelend is als je niet kunt werken, kunnen de gevolgen groot zijn. Misschien heb je spaargeld achter de hand. Maar wil je dat ook allemaal aanspreken in mindere tijden? Zo niet, dan kunnen wij een speciale voorziening voor je regelen. Daarin bieden we drie varianten:

- Woonlastenbeschermer: je bent ervan verzekerd dat je maandelijks een vast bedrag (netto) krijgt uitgekeerd
- Inkomensbeschermer: je bent ervan verzekerd dat je inkomen tot een bepaald percentage wordt aangevuld (bruto)
- Aflosverzekering: je verzekert jezelf van een éénmalige uitkering die ervoor zorgt dat de hypotheek gedeeltelijk wordt afgelost.

Consumptief krediet

Soms kom je (onverwacht) voor een grote uitgave te staan die je niet uit je financiële buffer wilt of kunt betalen. Wij hebben weliswaar de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in deze kredieten, echter bieden wij deze dienstverlening niet aan. Indien je niet zelf een consumptief krediet wilt of kunt regelen, dan verwijzen wij je door naar een gespecialiseerde partij. Zij verzorgen de gehele verdere afwikkeling. Wanneer er een contract tot stand komt ontvangt Achterhoek Hypotheken voor deze doorverwijzing een éénmalige vergoeding van de gespecialiseerde partij.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan bijvoorbeeld gaan om de verzekering van je inboedel of van je auto. Wellicht heb je ook behoefte aan schadeverzekeringen die je beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in woongerelateerde schadeverzekeringen zoals een woonhuis- en een inboedelverzekering, echter bieden wij deze dienstverlening niet aan.

Achterhoek Hypotheken heeft een samenwerking met OWM Achterhoek. Dit is een zelfstandig assuratiekantoor die is gespecialiseerd in schade- en zorgverzekeringen. Wanneer je vragen en/of opmerkingen hebt over je schadeverzekeringen, dan zullen wij deze, na jouw toestemming, doorzetten naar de OWM Achterhoek.

Lijfrente

Een lijfrenteproduct is één van de manieren om een aanvullend pensioeninkomen op te bouwen of pensioeninkomen te laten uitkeren. Er zijn twee varianten: een bancaire variant en een verzekerde variant. Een lijfrenteproduct kent een opbouwfase en een uitkeringsfase. Wij beoordelen graag met jou of een lijfrenteproduct geschikt is voor jou.

Volledig adviesvrij

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om je te adviseren om voor de financiële producten van bepaalde banken, hypotheekverstrekkers of verzekeraars te kiezen.

Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

Keuze van aanbieders

Achterhoek Hypotheken selecteert, op basis van voorwaarden en tarieven, de aanbieders die bij je persoonlijke wensen en belangen passen. Wij bepalen in overleg met jou wie dat zijn. Meer informatie hierover vind je ook in onze dienstverleningsdocumenten die je kunt vinden op:

www.achterhoekhypotheken.nl.

Wijze van beloning

Je betaalt Achterhoek Hypotheken op basis van de werkzaamheden die worden verricht in de stappen zoals vermeld op de volgende pagina. Wij proberen in een zo vroeg mogelijk stadium helderheid te verschaffen over de te verwachten kosten die wij voor onze dienstverlening in rekening brengen. Afhankelijk van de dienst(en) die je van ons vraagt hanteren wij hiervoor een vast bedrag gebaseerd op een gemiddelde tijdsbesteding en het uurtarief. De tijdsbesteding verschilt per dienst en is verder afhankelijk van de persoonlijke omstandigheden en complexiteit.

Wij ervaren regelmatig dat in bepaalde situaties de gemiddelde tijdsbesteding niet aansluit op de werkelijke tijdsbesteding. Soms is het namelijk wenselijk en/of noodzakelijk dat er eerst tussenstappen worden gezet alvorens de feitelijke klantwens kan worden gerealiseerd. Wanneer wij dit voorzien maken wij dit in een zo vroeg mogelijk stadium kenbaar. Dit soort situaties leiden ertoe dat de kosten voor advies en bemiddeling hoger kunnen uitvallen dan staat weergegeven in de tabel in de *'Opdracht tot dienstverlening'*.

Een eerste (kennismakings)gesprek bij Achterhoek Hypotheken is veelal kosteloos. Tijdens dit eerste gesprek maken wij soms al indicatieve berekeningen. De ervaring leert dat er tussen het eerste gesprek en de feitelijke (hypotheek)aanvraag in sommige gevallen veel tijd zit. In deze tussentijd kunnen wet- en regelgeving, maar ook het rentepercentage veranderd zijn. Dit kan invloed hebben op jouw situatie. Daarom raden wij je aan altijd contact met ons op te nemen voordat je een bod op een huis wilt uitbrengen. Zodoende kunnen wij jouw mogelijkheden weer actualiseren. Deze werkzaamheden kosten tijd en daarom brengen wij hiervoor kosten in rekening. Uiteraard geven we dit vooraf aan.

Afhankelijk van de reisafstand kan Achterhoek Hypotheken kosten in rekening brengen voor de reistijd en kilometers.

Beschrijving werkzaamheden

Je hebt een ruime keuze uit financiële producten. Vaak zijn er bepaalde voor- en nadelen. Voor jou is het zeer belangrijk dat je het product kiest dat nu, maar ook in de toekomst past bij je persoonlijke situatie. Het is belangrijk dat je beseft dat een deel van je netto inkomen straks wordt besteed aan dit product. Maar ook dat het hier gaat om een overeenkomst die veelal voor een langere periode (tientallen jaren) wordt aangegaan. Het is onze taak om je te helpen bij het maken van een keuze die goed aansluit bij je persoonlijke situatie. Je bent bij ons vrij in de uiteindelijke keuze van aanbieder(s) en product(en).

De door Achterhoek Hypotheken te verrichten werkzaamheden worden ingedeeld in 5 stappen:

Stap 1 Kennismaking en oriëntatie

We maken vrijblijvend kennis met elkaar en kijken waarvoor je ons hebt benaderd en wat wij voor je kunnen betekenen. Je krijgt tijdens het gesprek algemene informatie over onze werkwijze en waar mogelijk wordt al een eerste toets gedaan op de haalbaarheid van je plannen. Ook geven wij in deze stap al aan welke kosten je kunt verwachten voor onze dienstverlening. Na afloop kun je beslissen of en hoe je verder gebruik wilt maken van onze diensten. In bepaalde situaties geven wij voor de eerste afspraak al aan welke kosten wij voor het gesprek in rekening brengen.

Stap 2 Inventarisatie en analyse

Tijdens deze stap inventariseren wij je situatie. Dit gebeurt veelal tijdens het eerste gesprek. We proberen hierbij je persoonlijke situatie zo compleet mogelijk in beeld te brengen. We kijken hierbij naar het verleden, de huidige situatie en de gewenste situatie in de toekomst. Wij voeren een zorgvuldige analyse uit. Verder lichten wij in deze stap je mogelijkheden toe en geven we aan wat, naar ons oordeel, de voor- en nadelen zijn.

Stap 3 Advies

Op basis van de uitkomsten uit de inventarisatie en analyse komen wij uiteindelijk tot een concreet advies. In dit advies geven wij exact aan welk product, naar ons oordeel, aansluit bij je wensen en mogelijkheden. Ook adviseren wij je bij welke financiële instelling en tegen welke voorwaarden je de producten kan onderbrengen.

Stap 4 Bemiddeling en afsluiten

Over het algemeen lopen alle contacten met de financiële instelling via Achterhoek Hypotheken. Dit met als doel om de door ons geadviseerde constructie ook op correcte wijze door de bank of verzekeringsmaatschappij uit te laten voeren.

Stap 5 Nazorg en beheer

Bij Achterhoek Hypotheken vinden we het belangrijk om na het afsluiten van de overeenkomst met je in contact te blijven. Wij hebben gemerkt dat er na het afsluiten van een overeenkomst veelal nog steeds behoefte is aan contact. Aanleiding hiervoor zijn onder andere veranderende persoonlijke omstandigheden en gewijzigd overheidsbeleid.

Om teleurstellingen in de toekomst te voorkomen maken we graag vooraf duidelijke afspraken over onze toekomstige dienstverlening zodat je weet wat je van ons kunt verwachten. Je hebt ten aanzien van nazorg en beheer de keuze uit twee mogelijkheden:

1. Nazorg en beheer o.b.v. Financieel Service Abonnement
2. Nazorg en beheer o.b.v. uurtarief

Meer informatie over bovenstaande stappen ontvang je in ons kennismakingsgesprek.

Wat verwachten wij van u?

Je mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook een aantal zaken van jou. Bijvoorbeeld het tijdig en volledig verstrekken van de juiste informatie. Dit is namelijk in je eigen belang. Mocht achteraf blijken dat je onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven dan kan dit grote (financiële) gevolgen teweegbrengen. Bij onjuiste of onvolledige informatie kan de financiële dienstverlener uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen. Wij archiveren alle stukken die op jouw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier, uiteraard met waarborg van je privacy.

Je dient ons tijdig en volledig te informeren over alle wijzigingen in je persoonlijke situatie, zodat wij in staat zijn om je financiële producten actueel te houden. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in je persoonlijke situatie zoals:

- Geboorte
- Trouwen, geregistreerd partnerschap of samenwonen
- Overlijden
- Verhuizing
- Wijziging in werk en of salaris
- Werkloos of arbeidsongeschiktheid
- Scheiding
- Grote verbouwingen
- Vervroegd pensioen
- Elders lopende verzekeringen
- Onbetaald verlof

Alle informatie en bijbehorende documenten dien je zorgvuldig op juistheid te controleren. In geval van onjuistheden of onvolledigheden verwachten wij van je dat je deze zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen 10 dagen, schriftelijk aan ons doorgeeft.

Om achterstanden te voorkomen verwachten wij dat je de betalingsverplichtingen nakomt.

Na de vrijblijvende kennismaking leggen wij de gemaakte afspraken ten aanzien van de werkzaamheden en vergoeding vast in de *'Opdracht tot dienstverlening'*. Voor meer informatie over onze tarifiering verwijzen wij je naar de dienstverleningsdocumenten die je terug kunt vinden op www.achterhoekhypotheken.nl.