

Advieswijzer

Kennismaking met de dienstverlening van
Hypotheek Advies Centrum



Winterswijk

Varsseveld

Stationsstraat 1, 7101 GH Winterswijk
Postbus 3, 7100 AA Winterswijk

Tel: 0543 - 53 36 04

Mobiel: 06 - 10 90 07 38

info@eddywenneker.nl

www.eddywenneker.nl

Zo zijn wij u graag van dienst.....

Advieswijzer Hypotheek Advies Centrum en Wenneker Hypotheek Advies

Deze advieswijzer is tot stand gekomen in relatie tot de Gedragscode Informatieverstrekking Dienstverlening Intermediair, afgekort GIDI. In deze Advieswijzer wordt een aantal gedragsregels vastgelegd die een intermediair in zijn omgang met de klant in acht moet nemen. Uw adviseur van Hypotheek Advies Centrum onderschrijft de door de GIDI opgestelde gedragsregels. In deze Advieswijzer geven wij u inzicht in onze dienstverlening, volgens de regels vastgelegd in de GIDI. De complete tekst van deze gedragscode kunt u op de website van het Verbond van Verzekeraars, de belangenorganisatie van verzekeraars, opvragen; www.verzekeraars.nl.

Deze Advieswijzer is opgesteld volgens een vaststaand stramien, dat is overeengekomen tussen NVA, NBVA en Verbond van Verzekeraars. Het bestaat uit tien vragen in een vaste volgorde gesteld, waarop wij als Hypotheek Advies Centrum antwoord geven. De antwoorden zijn waarheidsgetrouw, beknopt, eenvoudig en begrijpelijk en niet voor verschillende uitleg vatbaar.

Wie zijn wij?

Hypotheek Advies Centrum is onderdeel van een landelijk werkende organisatie met vestigingen door heel Nederland. Elke aangesloten vestiging kenmerkt zich door zelfstandig ondernemerschap, kennis en kunde en onafhankelijkheid. Hypotheek Advies Centrum doet zaken met de belangrijkste geldverstrekkers (banken en verzekeraars) in Nederland en is door haar omvang in staat u het voor uw specifieke situatie beste advies en de daarbij behorende oplossing te bieden. De advisering van Hypotheek Advies Centrum heeft betrekking op hypothecaire geldleningen eventueel in combinatie met de daarbij behorende verzekeringen in de breedste zin van het woord, als: schade- en levensverzekeringen, pensioenoplossingen en beleggingen.

Hypotheek Advies Centrum treedt op als intermediair tussen u en de betreffende bank en/of verzekeraar. De adviseur van Hypotheek Advies Centrum behartigt hierbij primair uw belangen door nauwkeurige selectie van aanbieders en het vergelijken van verschillende productoplossingen. Het advies zal altijd zijn gebaseerd op uw persoonlijke situatie en uw specifieke wensen.

Op de dienstverlening van Hypotheek Advies Centrum is de Gedragscode Informatieverstrekking Dienstverlening Intermediair van toepassing. Op verzoek kunnen wij u de integrale tekst van deze code verstrekken.

Wat doen wij?

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

Onze diensten

- Op basis van uw vraag naar een hypothecaire- dan wel verzekeringsoplossing en de door u verstrekte gegevens onderzoekt uw adviseur van Hypotheek Advies Centrum welke aanbieder en welke producten het beste passen bij uw persoonlijke situatie voor wat betreft voorwaarden en prijs. Het resultaat van zijn bevindingen bespreekt de adviseur van Hypotheek Advies Centrum met u, waarbij hij u tevens adviseert over de verschillen en diverse mogelijkheden.
- De adviseur van Hypotheek Advies Centrum hanteert hierbij een vast omlijnd stappenplan dat in de basis neerkomt op de volgende 4 fases:
 - 1. Oriëntatiefase**

In deze fase wordt uw persoonlijke situatie en uw specifieke wensen in kaart gebracht om als basis te dienen voor het aandragen van de voor u meest ideale oplossing. Hierbij is het van groot belang uw adviseur te voorzien van alle relevante gegevens, zowel financieel als ook de samenstelling van uw huishouding en uw wensen voor de korte en lange termijn.
 - 2. Offertefase**

Op basis van wat is vastgesteld in de Oriëntatiefase worden diverse aanbieders (banken en/of verzekeraars) geselecteerd die in de basis het beste aansluiten bij uw wensen. Deze selectie resulteert in één of meerdere aanbiedingen (offertes) die vervolgens worden beoordeeld op voorwaarden en prijs. Uw adviseur bespreekt de meest relevante offertes met u en adviseert u bij het maken van de juiste keuze.
 - 3. Aanvraagfase**

Is de keuze gemaakt, dan verzorgt uw adviseur van Hypotheek Advies Centrum de officiële aanvraag bij de gekozen bank of verzekeraar en draagt zorg voor de volledige afhandeling van alle bijkomende formaliteiten.
 - 4. Afrondingsfase**

In de afrondende fase regelt uw adviseur van Hypotheek Advies Centrum de controle en toezending van stukken, de financiële afhandeling en in geval van een hypotheek de afspraak bij de notaris voor het passeren van de hypotheekakte. In deze fase is en blijft uw adviseur uw aanspreekpunt voor vragen en/of opmerkingen en behartigt hij uw belangen.
- Ook na de afrondingsfase kunt u uw adviseur van Hypotheek Advies Centrum beschouwen als uw persoonlijk financieel adviseur. Zeker als het gaat om verzekeringsoplossingen kan er sprake zijn van wijzigingen in uw persoonlijke situatie die aanpassing van de in eerste instantie aangedragen oplossingen wenselijk maakt. Het is hierbij van belang dat u uw adviseur tijdig informeert en vraagt om advies.
- In het geval er een beroep moet worden gedaan op de verzekeringsdekking is uw adviseur uw eerste aanspreekpunt. Hij zal u persoonlijk adviseren of en zo ja in welke mate de betreffende verzekering kan worden aangesproken. Vervolgens zal hij contact opnemen met betreffende verzekeraar en uw aanspraak op de verzekering van A tot Z begeleiden. Ook in dergelijke gevallen behartigt uw adviseur uitsluitend uw belangen.
- Afhankelijk van wat u met uw adviseur afspreekt, kan er ook in algemene zin actief worden opgetreden door uw adviseur. U kunt hierbij denken aan het regelmatig verstrekken van informatie tot aan het regelmatig bespreken van uw verzekeringsportefeuille en eventuele aanpassingen hierop.

Wat verwachten wij van u?

- De kwaliteit van de dienstverlening hangt nauw samen met de informatie die u ons verstrekt. Zo is het van groot belang ons regelmatig te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke omstandigheden. Hierbij kunt u denken aan: scheiding, overlijden, geboorte, uit huis gaan van kinderen, wijziging van werkgever, verhuizing of uitbreiding van de inboedel, etc. Deze wijzigingen kunnen van invloed zijn op de in eerste instantie verstrekte adviezen. Er zal sprake moeten zijn van een vertrouwensrelatie, die borg staat voor een open en eerlijke communicatie tussen u en uw adviseur. Slechts dan kan uw adviseur instaan voor een kwalitatief en up to date advies.
- Van u mag eveneens verwacht worden dat u zorgdraagt voor tijdige betaling van premies en/of andere overeengekomen betalingen. Indien er sprake is van een betaling via automatische incasso, draagt u er zorg voor dat het saldo deze automatische afschrijvingen steeds toelaat.
- In algemene zin mag van de adviseur verwacht worden dat hij de contacten onderhoud met banken en verzekeraars. Indien uitdrukkelijk aangegeven mag van de klant eveneens verwacht worden contact met de betreffende bank en/of verzekeraar te onderhouden. In dergelijke gevallen zal de adviseur u dat vooraf kenbaar maken.

Onze bereikbaarheid

- Onze algemene openingstijden zijn: Maandag t/m vrijdag van 08.30 tot 12.30 en van 13.30 tot 17.30. Daarbuiten uitsluitend op afspraak.
- Voor spoedgevallen kunt u ons meestal 24 uur per dag bereiken onder telefoonnummer: 0543-53 36 04 of mobiel op 06-10 90 07 38 Buiten de openingstijden krijgt u dan een antwoordapparaat waarop u verdere instructies zult ontvangen. U kunt ook een boodschap inspreken. Ook kunt u ons ook per e-mail bereiken via info@eddy-wenneker.nl.

De premie

- Het kantoor informeert de klant over de wijze waarop de premies voor zijn verzekeringen kunnen worden voldaan.
- Het kantoor informeert de klant over de mogelijke gevolgen van het niet tijdig voldoen aan zijn premiebetalingsverplichtingen.
- Indien het kantoor met de klant een termijnbetaling afspreekt, dan wordt de klant geïnformeerd over de hoogte van het termijnbedrag, over lengte en aantal termijnen, over eventuele extra kosten die voor betaling in termijnen in rekening worden gebracht en over de wijze waarop periodiek de termijnbetalingen worden aangepast aan de werkelijk verschuldigde premie(s).
- Het kantoor informeert de klant dat deze bij premiebetaling aan het kantoor gekweten is van zijn schuld aan de verzekeraar. Is in bepaalde gevallen deze betaling niet bevrijdend voor de klant dan moet het kantoor de klant hier expliciet op wijzen. Het kantoor stelt de klant op de hoogte van de mogelijke risico's van deze situatie.

Onze relatie met banken en verzekeraars

- Hypotheek Advies Centrum werkt samen met nagenoeg alle banken en verzekeraars in Nederland. Bij het selecteren van de beste oplossingen worden meerdere banken en/of verzekeraars betrokken, zodat hieruit het voor u beste advies kan worden gegeven.
- Indien het kantoor als gevolmachtigde namens verzekeraars optreedt, wordt de klant over de betekenis en de gevolgen hiervan geïnformeerd.

Hoe worden wij beloond?

- Voor haar dienstverlening wordt Hypotheek Advies Centrum in eerste instantie beloond door de bank of verzekeraar waarvan de betreffende (product)oplossing wordt betrokken (provisie). In dat kader wordt u door uw adviseur van Hypotheek Advies Centrum niet belast voor advieskosten of anderszins. Het is echter wel mogelijk dat er andere afspraken worden gemaakt. Deze zullen vooraf met u worden besproken.
- Indien de dienstverlening niet als doel heeft te komen tot het sluiten van hypotheek- en/of verzekeringsovereenkomsten kan de adviseur in overleg en na goedkeuring met u afspreken welke kosten er in dat specifieke geval in rekening worden gebracht voor de te leveren diensten. Hierbij kunt u denken aan algemene adviezen die als doel hebben een beeld te vormen van de totale financiële huishouding, om wellicht van daaruit later bepaalde beslissingen te nemen. Uw adviseur informeert u vooraf en geeft een indicatie of exacte opgave van de met de dienstverlening gepaard gaande kosten.

Onze kwaliteit

- Wij zijn o.a. in het bezit van de diploma's: Assurantie-B, Woningfinancieringen 1 en 2, Erkend hypotheekadviseur en Makelaar-taxateur onroerende zaken.
- Wij zijn aangesloten bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs, www.seh.nl.
- Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
- Ons kantoor is ingeschreven bij de SER (Sociaal Economische Raad) onder nummer 1068687b. Registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen.
- Ons kantoor is in het bezit van een vergunning voor het bemiddelen in financiële producten onder nummer 12003356.
- Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 09146675.
- Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening onder nummer 20025189.

Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij een of meer organisaties die van hun leden een bepaalde kwaliteitsnorm eisen. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.

Beëindiging relatie

- Mocht u om welke reden dan ook niet tevreden zijn over de dienstverlening van Hypotheek Advies Centrum, heeft u het recht om op elk gewenst moment uw relatie met Hypotheek Advies Centrum te beëindigen en de betreffende verzekeraar(s) te vragen de lopende verzekeringen over te boeken naar een andere intermediair.
- Ook Hypotheek Advies Centrum heeft het recht haar relatie met u te beëindigen, waarna u eveneens de lopende verzekeringen kunt onderbrengen bij een andere intermediair.

Klachten?

- Hebt u klachten over de dienstverlening van Hypotheek Advies Centrum, dan is de juiste weg deze schriftelijk aan ons kenbaar te maken. Wij nemen hierop direct actie en trachten uw klacht zo snel mogelijk in behandeling te nemen en u te informeren over het vervolg.
- Mocht de klacht niet naar behoren of conform verwachting worden afgehandeld staat het u uiteraard vrij een onafhankelijke instantie in te schakelen die u assisteert bij de behandeling van de klacht.
- Hypotheek Advies Centrum is aangesloten bij de Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Bent u van mening dat Hypotheek Advies Centrum u niet goed heeft geïnformeerd conform wat is gesteld in de Gedragscode Informatieverstrekking Dienstverlening Intermediair is bepaald of anderszins, en u daardoor in uw belang meent te zijn geschaad, kunt u zich wenden tot de Kifid op het volgende adres: Postbus 93257, 2509 AG, Den Haag, tel : 0900-3552248 (€ 0,10 per minuut) website: www.kifid.nl
- U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

versie september 2010