

Dienstenwijzer

Sjoukje Feddes Hypotheekadvies aan Huis
Boarnsterdyk 38
8491 AW Akkrum



Inleiding

U oriënteert zich momenteel over het mogelijk afsluiten of wijzigen van een financieel product. U heeft hierbij ons kantoor benaderd voor informatie. Misschien heeft u al een afspraak met ons gemaakt. Wettelijk zijn wij verplicht u, voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst, u uitgebreide informatie te verstrekken over onze dienstverlening en de kosten die wij u hiervoor in rekening brengen. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij, wederzijds, van elkaar mogen verwachten.

In deze dienstenwijzer treft u algemene en specifieke informatie over ons kantoor aan. Wij willen u helderheid geven over hoe wij werken, welke diensten wij voor u gaan verrichten en hoe wij beloond worden voor onze diensten.

Wie zijn wij?

Sjoukje Feddes Hypotheekadvies aan Huis is op 1 januari 2004 opgericht. Eigenaar Sjoukje Feddes is sinds 1984 werkzaam in de financiële dienstverlening. Sjoukje is Erkend Hypotheekadviseur. Daarnaast is vanaf 1-1-2013 Esther Jellema parttime werkzaam op ons kantoor.

Wij bieden u deskundige advisering en diensten aan op het gebied van hypotheek, levensverzekeringen, kredieten, schadeverzekeringen voor particulieren en uitvaartverzekeringen.

Bereikbaarheid

1. U kunt ons telefonisch bereiken op onze vaste en mobiele telefoonnummers.
2. Als wij niet (direct) bereikbaar zijn, kunt u de aanwijzingen op het antwoordapparaat volgen. Wij bellen u dan zo spoedig mogelijk terug.
3. De persoonlijke adviesgesprekken zullen bij voorkeur bij u thuis plaatsvinden. Wilt u liever een afspraak bij ons op kantoor op ons nieuwe adres (vanaf 1 september 2018), dan is dit in overleg mogelijk. Wel graag vooraf even een afspraak maken. Ons kantoor, aan eigen huis, heeft geen vaste openingstijden.

(Post) Adres	Boarnsterdyk 38 8491 AW Akkrum
Telefoon	05 66 - 65 19 00
Mobiel Sjoukje	06 - 46 12 41 14
E-mail	info@hypotheekadviesaanhuis.nl
Website	www.hypotheekadviesaanhuis.nl



Onze website www.hypotheekadviesaanhuis.nl is ook goed leesbaar op smartphone en tablet. Op onze website vindt u informatie over onze dienstverlening, kunt u formulieren downloaden en de ervaringen van onze klanten lezen.

Verder de rubriek "Nieuws" waarin wij regelmatig berichten zullen plaatsen over onderwerpen hypotheek, belasting, en meer. Ook op de site van Advieskeuze.nl wordt ons advies beoordeeld. Zoek dan op hypotheekadviseur in Akkrum.

Onze kwaliteit

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12003119. Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 01082109 (Leeuwarden) Ons kantoor is ingeschreven bij het klachteninstituut KIFID onder nummer 300.000854 Sjoukje Feddes is Erkend Hypotheek Adviseur en als zodanig aangesloten bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs onder nummer 3545



Ons kantoor is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering
Ons kantoor is aangesloten bij diverse inkoopcombinaties o.a. Hypoplus, Flexfront en De Krediet Makelaar.
Ons kantoor werkt samen met freelance adviseur Simon Middendorp van kantoor Simon Hypotheeksupport.

Ons kantoor heeft vergunning voor het adviseren en bemiddelen in:

Hypotheken
Consumptieve Kredieten
Levensverzekeringen
Schadeverzekeringen Particulier
Uitvaartverzekeringen
Lijfrente sparen
Spaarrekeningen en beleggingsrekeningen (bemiddeling)

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

Dienstverleningsdocument (DVD)

Per 1 juli 2013 heeft de AFM (Autoriteit Financiële Diensten) ons verplicht u het, door de AFM ontwikkelde, standaard dienstverleningsdocument aan u ter beschikking te stellen. U kunt deze documenten downloaden op onze website.

Ons kantoor heeft 3 verschillende DVD's namelijk:

Dienstverleningsdocument Hypotheekvraag
Dienstverleningsdocument Risico's afdekken
Dienstverleningsdocument Vermogen opbouwen

Service Nazorg en Beheer

Ook na het afwikkelen van hypotheek, krediet, verzekering of rekening kunt u gebruik maken van onze diensten. Voor een korte vraag, zowel per telefoon als per email, zullen er niet direct kosten in rekening worden gebracht. Wanneer uw vraag of verzoek meer tijd in beslag neemt om te behandelen, zullen wij u vooraf informeren over onze kosten. Deze kosten kunnen een vast bedrag zijn of op basis van uurtarief.

Ons betaalde abonnement Plus Pakket is per 17-07-2018 niet meer af te sluiten. Reden hiervoor is de geringe belangstelling voor dit pakket. De lopende Plus Pakketten blijven ongewijzigd van kracht.

Onze relatie met verzekeraars

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid alle producten (hypotheek en verzekeringen) van de aanbieders (banken, verzekeraars, pensioenfondsen) waar wij een agentschap of subagentschap van hebben, kunnen aanbieden. Een lijst van aanbieders met wie wij zaken kunnen doen, treft u hieronder aan.

Schadeverzekeringen zoals opstal, inboedel, aansprakelijkheid en auto worden door ons ondergebracht bij het volmachtkantoor Assuradeurengilde. Daarnaast doen wij zaken met diverse verzekeraars.

Lijst aanbieders via ons kantoor:

AEGON	DELA	NIBC*
Avero Achmea*	Delta Lloyd*	Obvion
Argenta*	Erasmus	Reaal*
ASR*	Florius	Robuust*
Attens*	Hypotrust	Syntrus Achmea*
AXENT	ING	TAF
BLG – SNS	Interbank	Tellius Hypotheken*
BijBouwe	IQWOON	Tulp Hypotheken*
Brand New Day	Klaverblad	VENN Hypotheken*
Callas	Legal en General	VISTA*
Cardif*	Leidsche Verzekeringen	Westland Utrecht Bank*
Centraal beheer*	Lloyds Bank*	Woonfonds*
Colibri Hypotheken	MUNT Hypotheken*	Yarden
Conservatrix	Nationale Nederlanden	
Credivance	Nationale Waarborg	

* producten van deze maatschappijen kunnen door ons via diverse serviceproviders worden geregeld.
Hierdoor zijn extra dossierkosten verschuldigd.

Hoe zit het met onze kosten en beloning?

Om onze diensten te kunnen verlenen, maken wij kosten. Denk hierbij aan kosten van huisvesting, personeelskosten, software, kantoorkosten, reiskosten, opleidingen, vergunningen, website beheer, advertentiekosten, etc.

Onze beloning voor advies en bemiddeling van financiële producten komt op verschillende wijzen tot stand:

Beloning op basis van een vast bedrag - in de bijlage "Tarieven overzicht" staan de kosten van de meest voorkomende financiële producten. U ontvangt voorafgaand aan het adviseren en bemiddelen van ons een opgave van de kosten.

Beloning op basis van een uurtarief - voor bepaalde financiële diensten zullen wij kosten in rekening brengen op basis van het aantal gewerkte uren. Wanneer er sprake is van uitsluitend adviseren, zal het uurtarief worden verhoogd met B.T.W. In geval van adviseren en bemiddelen, of intentie tot bemiddelen, is het uurtarief vrijgesteld van B.T.W.

Beloning op basis van doorlopende provisie

Vanaf 1-1-2013 is het voor financiële producten verboden om op basis van afsluitprovisie een product af te sluiten. Ons kantoor zal voor particuliere schadeverzekeringen nog het systeem van beloning op basis van *doorlopende* provisie hanteren. Ook ontvangen wij doorlopende provisie wanneer wij bemiddelen in een krediet.

Wat verwachten wij van u?

In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Verzwijging of opgave van onjuiste gegevens, met betrekking tot hypotheek of verzekering, kan nadelige, financiële gevolgen voor u hebben.

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.

Dat u wijzigingen in uw situatie aan ons doorgeeft.



Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even.

De rente, aflossing of premie

Betalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat rente, aflossing en premies rechtstreeks door de geldverstrekker en verzekeraar automatisch afgeschreven worden van een, door u, op te geven bankrekening.

Algemene Voorwaarden

Door veranderingen in de wet en regelgeving wordt het behartigen van de belangen van onze relaties op het gebied van de financiële dienstverlening steeds complexer. Wij vinden het belangrijk dat onze relaties weten onder welke condities wij de werkzaamheden verrichten. Om die reden zullen vanaf 1 april 2009 algemene voorwaarden van toepassing zijn op al de werkzaamheden.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonlijke gegevens?

Wij houden ons aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp). Uw persoonsgegevens worden door ons kantoor verwerkt. En kunnen tussen ons, de aanbieder van uw lening, serviceproviders en aanbieders van levensverzekeringen en schadeverzekeringen worden uitgewisseld, indien van toepassing.

Wij gebruiken uw persoonlijke gegevens om de gewenste lening of verzekering af te sluiten en te kunnen beheren.

Per 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing worden. De AVG vervangt de Wbp.

Wat verandert er?

De AVG versterkt de positie van de betrokkenen. Dit zijn de mensen van wie de gegevens worden verwerkt. Zij krijgen nieuwe privacyrechten en bestaande rechten worden sterker. Wij, als verwerker van persoonsgegevens, krijgen meer verplichtingen.

Onder bestaande rechten vallen onder andere:

- recht van inzage in ons dossier van u
- recht op correctie en verwijdering van gegevens in ons dossier van u

Onder nieuwe rechten valt bijvoorbeeld:

- recht op dataportabiliteit- hieronder wordt verstaan het recht dat u uw gegevens makkelijk van ons kunt krijgen om vervolgens deze gegevens door te kunnen geven aan andere organisaties

Meer informatie?

Voor uitgebreide informatie inzake de per 25 mei 2018 ingaande nieuwe wetgeving betreffende de AVG, verwijzen wij u naar onze website. U vindt onder "Downloads" onze [Privacy Verklaring mei 2018](#).

Daarnaast kunt u ook naar de website van de *Autoriteit Persoonsgegevens* voor meer informatie.

Beëindiging relatie

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende geldverstrekker en/of verzekeringsmaatschappij verzoeken uw lopende hypotheek en/of verzekering(en) over te dragen naar de adviseur van uw keuze.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande hypotheek- en verzekeringscontracten in stand blijven.

Heeft u klachten?

Als u een klacht heeft over een afhandeling of over onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons hier zo spoedig mogelijk over te informeren.

Voor de behandeling van klachten geldt een klachtenreglement. Op verzoek zullen wij u het reglement toezenden.

Klachtenregeling:

1. Brieven met de indicatie klacht zullen zo spoedig mogelijk door ons worden beoordeeld en op uw verzoek ook worden voorgelegd aan iemand buiten ons bedrijf.
2. U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging van uw klacht binnen een week.
3. Ons streven is om binnen 3 weken na de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie op de klacht te geven, zo mogelijk in de vorm van een definitief standpunt. Als dat definitieve standpunt niet kan worden gegeven zal wel worden aangegeven wat daaraan nog in de weg staat en op welke termijn en afhankelijk van welke omstandigheden een verder berichtgeving zal volgen.
4. In de inhoudelijke reactie op de klacht zal altijd verwezen worden naar de externe klachtregeling bij Kifid waarin staat dat u binnen 3 maanden na een definitief standpunt uw klacht bij Kifid kunt indienen. Voor meer informatie kunt u kijken op de site www.kifid.nl



Dit document is
opgemaakt
Dec 2018