



Dienstenwijzer

U bent van plan de zorg voor uw financiële zaken/verzekeringen toe te vertrouwen aan ons kantoor. Een goede beslissing. U kunt er zeker van zijn dat uw financiële belangen bij ons in vertrouwde en deskundige handen zijn.

In deze dienstenwijzer treft u een beschrijving aan van onze dienstverlening en werkwijze. Wij geven u namelijk graag een goed overzicht van wat onze dienstverlening precies inhoudt en wat u van ons mag verwachten, maar ook wat wij van u verwachten.

In dit dienstverleningsdocument informeren wij u over:

- ons kantoor;
- hoe en wanneer u ons kunt bereiken;
- onze registratie bij/lidmaatschap van overkoepelende organisaties/instanties;
- de producten en diensten die wij aan u leveren;
- indicatie tijdsduur diverse producten welke wij benodigd zijn om het te behandelen;
- onze relatie met de verzekeraars;
- wat wij van u verwachten;
- hoe wij worden beloond;
- nazorg;
- welke klachtmogelijkheden u heeft.

Ons kantoor:

Hypotheek Style / SNS Regio Bank
Nieuwe Ebbingestraat 100
9712 NP Groningen

Hoe en wanneer kunt u ons bereiken: U kunt ons op een aantal manieren bereiken voor vragen, advies, mutaties of meldingen:

Via de telefoon: 050-3185001

Via de fax: 050-3601236

Via e-mail: [groningen@hypotheekstyle.nl](mailto: groningen@hypotheekstyle.nl)

Via internet: www.hypotheekstyle.nl

U bent ook van harte welkom op ons kantoor. Onze openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot en met 17.00 uur. Om er echter zeker van te zijn dat wij u persoonlijk te woord kunnen staan, kunt u het beste vooraf telefonisch een afspraak maken.

Buiten kantooruren kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan zo snel mogelijk teruggebeld.

Lidmaatschappen en registraties

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

Kamer van Koophandel

In het Handelsregister van de Kamer van Koophandel voor Groningen staat Hypotheek Style geregistreerd onder nummer 02078818.

Autoriteit Financiële Markten

De Wet financiële dienstverlening stelt hoge eisen op het gebied van vakbekwaamheid, integriteit, financiële betrouwbaarheid en transparantie. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de wetgever toezicht op alle financiële dienstverleners in Nederland. Ons kantoor is geregistreerd bij de AFM onder nummer 12002778. De AFM houdt een register bij van alle vergunninghouders. Deze is in te zien via www.afm.nl.

Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

Ons kantoor voldoet voor advisering in hypotheek aan de door de Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs vastgestelde eisen met betrekking tot kennis, ervaring en integriteit.

De producten en diensten die wij aan u bieden

Schadeverzekeringen

Ons kantoor kan u prima van dienst zijn op het gebied van bemiddeling en advisering in schadeverzekeringen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. Wij bemiddelen in verzekeringsproducten die aansluiten op uw wensen en mogelijkheden. Uw belangen staan centraal en onze dienstverlening sluit hierop aan. Wij assisteren u actief bij schadeafwikkeling. Al onze activiteiten zijn erop gericht een duurzame relatie met u te onderhouden en uw belangen optimaal te behartigen.

Levensverzekeringen

Ons kantoor is bevoegd te adviseren en te bemiddelen op het gebied van levensverzekeringen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan uw pensioen of uw lijfrenteverzekering, maar ook aan de levensverzekeringen die zijn gekoppeld aan uw hypotheek. Ons kantoor wil uw financiële belangen optimaal behartigen. Om de door u gewenste financiële zekerheid te bereiken, adviseren wij u over de mogelijkheden en stellen wij voor u een evenwichtig pakket voorzieningen samen.

Hypotheek en financieringen

Ons kantoor bemiddelt en adviseert ook op het gebied van hypotheek en financieringen. Wij inventariseren uw situatie uitgebreid en aan de hand van deze inventarisatie selecteren wij een product die bij uw wensen en ervaring met financiële producten past.

Betalen en sparen

Ons kantoor bemiddelt en adviseert ook op het gebied van sparen en betalen. Denk bijvoorbeeld aan het storten van geld op een (internet)sparrekening, maar ook kunnen wij u adviseren over een levensloopregeling of kunnen wij optreden als adviseur om uw vermogen bij een vermogensbeheer onder te brengen.

Onze relatie met verzekeraars, banken en andere financiële instellingen

Hypotheek Style is een ongebonden en selectief adviseur/bemiddelaar.

Uit het grote aanbod van producten en aanbieders, maken wij een selectie van de verzekeraars/geldverstrekkers, waarmee wij zakendoen. Bij deze selectie kijken we ondermeer naar het specialisme, waarin de betrokken aanbieder uitblinkt. Dat kan betekenen dat de verzekeraar in kwestie uitstekende voorwaarden hanteert in relatie tot de premiestelling. Maar wij betrekken ook andere belangrijke dienstverleningsaspecten van de verzekeraars in onze selectie. Op uw verzoek geven wij u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken (kunnen) doen.

Gedragcode

Wij verklaren ons in ons dagelijks handelen te laten leiden door onderstaande uitgangspunten:

- Wij houden onze cliënten adviezen die naar onze eer en geweten het meest passend zijn bij de wensen en omstandigheden van de betreffende cliënt;
- Wij houden in onze adviezen rekening met de belangen van onze cliënten op langere termijn, voor zover wij hiermee bekend zijn of deze kunnen veronderstellen;
- Wij werken niet mee aan constructies die naar ons oordeel in strijd zijn met de belangen van onze cliënten. Ook niet in het geval de cliënt hier expliciet om vraagt en ons juridisch vrijwaart van eventuele gevolgen;
- Bij het afsluiten van een financieel product of tijdens de looptijd van dit product of indien een beroep gedaan wordt op dit financiële product werken wij op geen enkele wijze mee aan het bewust verstrekken van verkeerde informatie aan verzekeringsmaatschappijen of andere financiële instellingen;
- Wij behandelen en beschouwen alle gegevens van onze cliënten als strikt vertrouwelijk. Informatie over en van cliënten wordt door ons uitsluitend gebruikt wanneer dit past in de behartiging van de belangen die de cliënt ons heeft toevertrouwd;
- In ons dagelijks handelen zijn wij ons er terdege van bewust dat wij een vertrouwensfunctie vervullen en dat schending van dit vertrouwen niet alleen het aanzien van ons kantoor maar de gehele branche van financiële dienstverlening kan schaden.

Adviestarieven

Onze tarieven

- De advieswerkzaamheden van onze adviseurs worden op basis van een uurtarief in rekening gebracht.

In voorkomende gevallen is het mogelijk dat wij werken op basis van

- een vooraf vastgesteld bedrag (Fixed Fee) of
- op basis van het zogenaamde Fee Less Commission principe

De keuze is afhankelijk van uw wensen en onze mogelijkheden. Het moet immers voor beide partijen interessant zijn om met elkaar in zee te gaan. Voorafgaande aan onze dienstverlening worden deze mogelijkheden besproken. Externe kosten en de kosten voor inhuur van derden worden doorberekend.

Wat verwachten wij van u?

Bij alles wat u van ons vraagt, vragen wij van u dat u ons correct en volledig informeert. Wanneer u bepaalde gevraagde gegevens niet of niet juist invult of niet correct aan ons meedeelt kan dit consequenties hebben voor de dekking en dus de eventuele (schade-)uitkering van de betreffende voorziening.

Ook is het van groot belang dat u bij een hypotheek, levensverzekering of andere toekomstvoorziening ervoor zorgt dat eventuele inkomens-, gezondheidsgegevens en/of gegevens van het onderpand bij ons worden aangeleverd. Uiteraard helpen wij u hiermee en zullen u zo nodig van dienst zijn met (standaard-)inventarisatieformulieren.

Tijdens de looptijd van de verzekering, de hypotheek en/of overige voorzieningen vragen wij u ons te informeren bij wijzigingen in uw (financiële) huishouding. Het is zelfs noodzakelijk dat u ons zo snel mogelijk op de hoogte stelt van wijzigingen in uw (persoonlijke) situatie. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om wijzigingen in uw gezinssituatie (geboorte, echtscheiding, overlijden, etc.), wijzigingen in uw inkomenspositie, adreswijziging, verbouwing van de woning, andere werksituatie, etc.

Hoe worden wij beloond?

Op grond van de Wet financieel toezicht (Wft) zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een (financiële) overeenkomst/opdracht tot dienstverlening onderstaande informatie te verstrekken.

Provisietransparantie

Provisietransparantie algemeen

Provisie zorgt ervoor dat wij u bij aanvang en gedurende de looptijd van uw verzekering kunnen blijven informeren en hulp kunnen bieden bij mutaties of eventuele schadeafhandeling. Wij zorgen ervoor dat onze medewerkers qua vakkennis blijven en alle diensten aan u blijven leveren die nodig zijn om uw verzekerbare risico's zo goed mogelijk verzekerd te hebben en te houden.

Hoeveel provisie wij ontvangen is afhankelijk van de verzekeraar waar uw verzekering wordt ondergebracht.

Hypotheekadvies

Bij adviestraject zal het senior tarief gehanteerd worden in navolging van het eerste gesprek, welke inventariserend van aard is. Wanneer een klant besluit om na het eerste gesprek verdere uitwerkingen te laten opstellen, zal dit ten aller tijde in rekening gebracht worden. Mits de klant besluit om bij het afsluiten van de hypotheek de adviseur middels provisie te vergoeden voor zijn werkzaamheden.

Nazorg

Natuurlijk houdt onze dienstverlening niet op na het afsluiten van een verzekering, financiering of hypotheek. Gedurende de looptijd bewaken wij de producten die u bij ons ondergebracht heeft. Zo nodig nemen wij contact met u op om eventuele wijzigingen die noodzakelijk zijn te bespreken.

Welke klachtmogelijkheid heeft u?

Wij doen er alles aan om u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. In eerste instantie proberen wij samen met u tot een oplossing te komen. Mochten wij daar echter niet in slagen en u vindt dat uw klacht naar uw inzicht niet afdoende wordt behandeld dan kunt u uw klacht voorleggen aan het

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Ons aansluitnummer bij het KiFiD is: 20024774. Meer informatie over de taak en werkwijze van het Klachteninstituut vindt u via de website: <http://www.kifid.nl>.

De adresgegevens van KiFiD zijn:

Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 0900-fklacht oftewel 0900-3552248 (€0,10 per minuut)
Internet: www.kifid.nl