


MEVROUW DE HYPOTHEEKADVISEUR

DIENSTENWIJZER

INHOUDSOPGAVE DIENSTENWIJZER

Inleiding	Pagina 3
Onze bedrijfsfilosofie	Pagina 4
Onze werkwijze	Pagina 5
Voor welk advies kan je bij ons terecht	Pagina 6
Adviesvrijheid, onafhankelijkheid en aandelenbelang	Pagina 7
Hoe worden wij beloond?	Pagina 8
Met welke financiële dienstverleners werken wij samen?	Pagina 8
Wat verwachten wij van jou?	Pagina 9
Onze deskundigheids- en kwaliteitskenmerken	Pagina 9
Beëindiging relatie met ons kantoor	Pagina 9
Klachtenprocedure	Pagina 10
Tot slot	Pagina 10

Dit document is aanvullend op de standaard Dienstenwijzer en onze uitgebreide website

Inleiding

Ons kantoor hecht veel waarde aan goede voorlichting over onze dienstverlening, werkwijze en beloning. Op de activiteiten van ons kantoor is onder andere de Wft (Wet op het Financieel Toezicht) van toepassing. De Wft eist dat wij jou tijdig informeren over de aard en de reikwijdte van onze dienstverlening die wij kunnen bieden en over de wijze en de hoogte van onze beloning. En dat sluit perfect aan bij onze wens om jou middels onze dienstenwijzer nader kennis met ons te laten maken.

Wft Dienstenwijzer

Middels dit document informeren wij je dus over wie wij zijn, de manier waarop wij werken, waar wij voor staan (onze bedrijfsfilosofie), met wie wij samenwerken, hoe wij worden beloond en bij welke instanties wij – verplicht of vrijwillig - zijn aangesloten. Hierdoor weet je voorafgaand aan onze dienstverlening exact wat je van ons kunt verwachten.

Ons kantoor

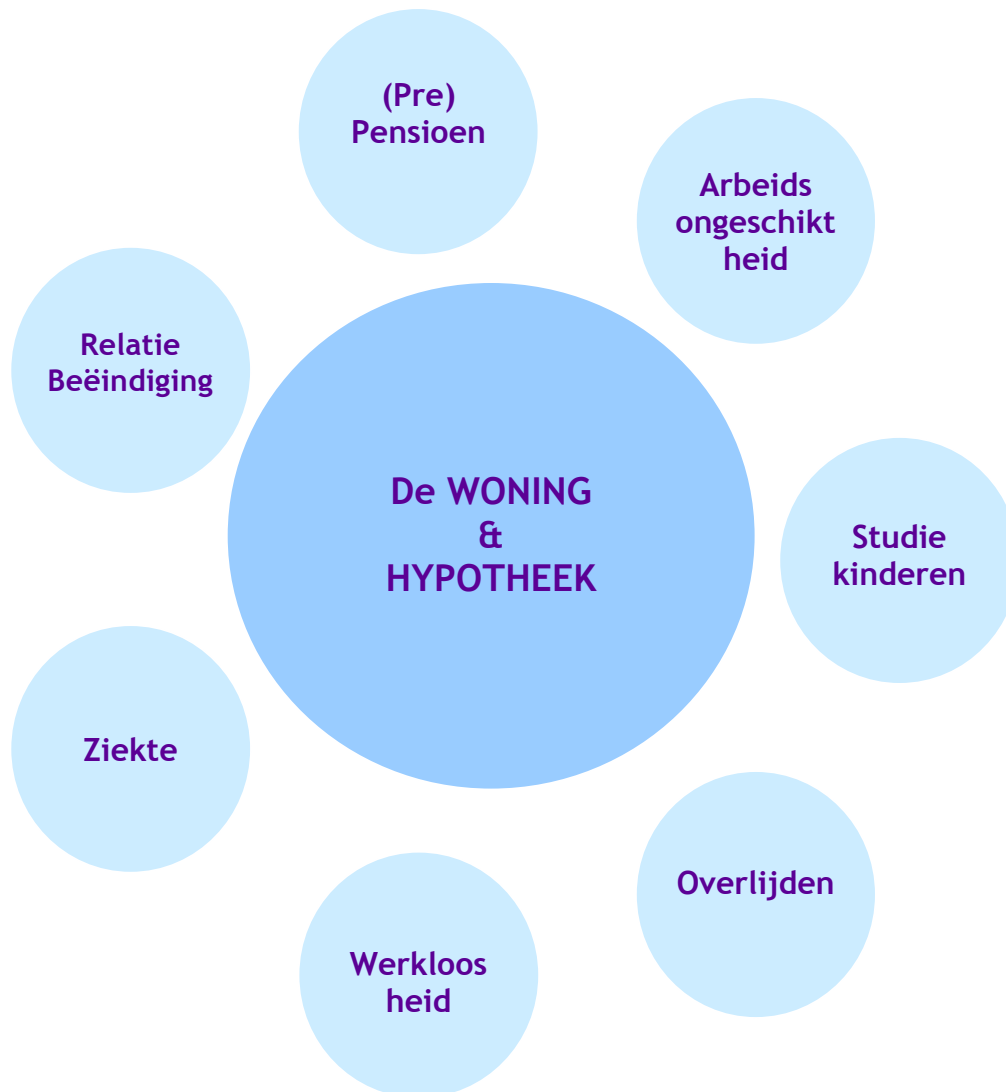
Mevrouw de Hypotheekadviseur is een onderdeel van CVS Hypotheken opgericht op 8 januari 2004. Onze dienstverlening bestaat uit het informeren en adviseren over en bemiddelen in financiële producten aan zowel particulieren als ondernemers op het gebied van hypotheek, financieringen, spaarrekeningen, inkomensverzekeringen en aanverwante producten. Wij komen hier later in onze dienstenwijzer nog op terug in de rubrieken “Onze werkwijze”, “Voor welk advies kan je bij ons terecht” en “Met welke financiële dienstverleners werken wij samen”.

Onderstaand tref je de belangrijkste gegevens en bereikbaarheid van ons kantoor aan:

Naam kantoor	: CVS Hypotheken
(tijdelijk) Kantooradres	: Sportweg 20
Postcode en Vestigingsplaats	: 3921 DP Elst (Utr)
Postadres	: Sportweg 20
Postcode en Vestigingsplaats	: 3921 DP ELST(Utr)
Telefoonnummer	: 0318 – 55 54 84
E-mail	: welkom@mevrouwdehypotheekadviseur.nl
E-mail administratie	: administratie@mevrouwdehypotheekadviseur.nl
Website	: www.mevrouwdehypotheekadviseur.nl
Inschrijving WFT register van de AFM	: I2013066
Inschrijving Handelsregister	: KvK 30193063
Telefonisch bereikbaar	: Maandag t/m vrijdag van 08.15 u tot 17.00u
Bezoek	: Op afspraak

Onze bedrijfsfilosofie (schematisch)

Wij geloven niet in een pur sang hypotheekadvies of een advies uitsluitend gericht op het sluiten van een financieel product. Hoewel een hypotheek vaak een belangrijk onderdeel uitmaakt van jouw totale financiële huishouding zijn er veel méér zaken waar je bij de aankoop, verbouwing of herfinanciering van een woning rekening mee moet houden. Wij zien het als onze taak om je duidelijkheid te geven over alle belangrijke financiële risico's en gebeurtenissen die bij financiering van een woning en inkomensverlies om de hoek komen kijken. Naar ons idee gaat een goed financieel advies dus verder dan alleen een bruto-netto berekening! In onderstaand overzicht wordt onze bedrijfsfilosofie schematisch uiteengezet.



Persoonlijk Financieel Plan (PFP)

Door stil te staan bij de op deze pagina geïllustreerde gebeurtenissen krijg je voorafgaand aan de financiering van de woning of andere financiële wensen en doelstellingen een helder overzicht van alle belangrijke scenario's en financiële risico's voor een langere periode. Zodoende kom je tijdens de looptijd van je hypotheek nooit voor verrassingen te staan. In de toekomst kunnen zich allerlei zaken voordoen waardoor het Financieel Plan moet worden bijgesteld. Vandaar dat wij het belangrijk vinden om gedurende de looptijd van de hypotheek regelmatig met jou contact te hebben. Zodoende kunnen wij ervoor zorgen dat uw Persoonlijk Financieel Plan volledig up-to-date blijft. Dit kunnen wij realiseren met ons nazorgpakket, dit is op basis van een betaald abonnement. Het kost slechts € 4,00 per maand en is naar keuze aan te gaan.

Onze werkwijze (schematisch)

Een Persoonlijk Financieel Plan valt of staat bij een goede inventarisatie van jouw gegevens, je risicobereidheid, jouw kennis en ervaring, je wensen en doelstellingen. Op basis van deze gegevens stellen wij een zgn. Klantprofiel op. Het Klantprofiel vormt de basis voor de totstandkoming van het uiteindelijk advies. In onderstaand overzicht wordt onze werkwijze schematisch uiteengezet;



Om ervoor te zorgen dat wij je optimaal kunnen bedienen kan je in je persoonlijke omgeving van onze adviessoftware het klantprofiel al volledig invullen om ons een goed inzicht te geven en daarnaast moeten alle velden ingevuld worden en gevraagde documenten worden aangeleverd.

Motivatie keuze

Op basis van het opgestelde Klantprofiel selecteren wij de meest passende oplossing uit het totale productenaanbod van onze arrangementspartners. In het uiteindelijk advies zullen wij altijd onze keuzes motiveren en vastleggen.

Onderhoud en service

Hiermee zijn we je graag van dienst, door middel van ons abonnement krijg je de benodigde nazorg, houden we je hypotheek in de gaten en mag je ons bellen voor advies en vragen tijdens de looptijd van de hypotheek. Hieronder valt ook advies bij het opnieuw kiezen van een rente en rente vastperiode.

Voor welk advies kan je bij ons terecht ?

Je kunt bij ons terecht voor advies over, bemiddeling in en onderhoud van alle financiële producten waar wij in het kader van het toezicht door de Autoriteit Financiële Markten (AFM) een vergunning voor hebben. Ook kan je bij ons terecht voor advies over de fiscale en sociale wetgeving in Nederland en voor juridische vragen. Wij zullen altijd proberen je hiermee zo goed mogelijk van dienst te zijn. Voor de volgende financiële diensten en producten beschikken wij over een vergunning:

Wij mogen adviseren in; betaalrekeningen, consumptief krediet, elektronisch geld, hypothecair krediet, inkomensverzekeringen, schadeverzekeringen (zij het beperkt), spaarrekeningen, vermogen, deelnemingsrechten en beleggingsinstellingen.

Wij mogen bemiddelen in; betaalrekeningen, consumptief krediet, elektronisch geld, hypothecair krediet, inkomensverzekeringen, schadeverzekeringen (zij het beperkt), spaarrekeningen, vermogen.

Bij de formule Mevrouw de hypotheekadviseur zijn wij je graag van dienst met hypothecair krediet en verzekeringen die uitkeren in geval de verzerde komt te overlijden, arbeidsongeschikt raakt of zijn baan verliest.

Hypothecair krediet (Hypotheken)

Bij het financieren van een huis of verbouwing, hoort een goed financieel plan. Naast uitleg over de verschillende hypotheekvormen brengen wij ook diverse gezinsrisico's in kaart. Zodoende kan je een hypotheekvorm en verzekeringen kiezen die past bij jouw persoonlijke situatie nú maar ook in de toekomst. Bij mevrouw de Hypotheekadviseur kunnen wij bemiddelen voor een annuïteitenhypotheek, lineaire hypotheek en aflossingsvrije hypotheek. Voor de andere hypotheekvormen kunt u bij CVS Hypotheken terecht.

Schadeverzekeringen

Hieronder vallen bij ons verzekeringsoplossingen ter dekking van verlies van inkomen door arbeidsongeschiktheid of werkloosheid. Door de voortdurende verschraling van ons sociale-zekerheidsstelsel dien je steeds meer zelf te regelen. Kosten in verband met ziekte of verlies van inkomen door arbeidsongeschiktheid of werkloosheid zijn zaken waartegen jij je goed kunt en moet beschermen. Denk hierbij aan een ziektekostenverzekering, een woonlastenverzekering of een arbeidsongeschiktheid –of werkloosheidsverzekering. Het maakt hierbij niet uit of je in loondienst bent of zelfstandig ondernemer; voor beiden bestaan diverse oplossingen. Wij selecteren in combinatie met de hypotheek de juiste producten bij de persoonlijke wensen en mogelijkheden.

Adviesvrijheid, onafhankelijkheid en aandelenbelang

Wij vinden het belangrijk jou te informeren over het feit dat wij met geen enkele financiële instelling (bank, verzekeraar of vermogensbeheerder) contractuele verplichtingen hebben om specifiek, uitsluitend of procentueel de producten van die instelling in ons advies te betrekken.

Tevens is er geen enkele financiële instelling welke in het bezit is van de aandelen van ons kantoor of beschikt over een andersoortig deelneming. Ook hebben wij geen deelneming in een bepaalde aanbieder.

Hierdoor kunnen wij jou onafhankelijk adviseren en worden wij slechts beperkt door het aantal aanstellingen welke wij hebben bij de verschillende banken, verzekeraars en vermogensbeheerders. Omdat wij een analyse kunnen maken van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare financiële producten zijn wij hiermee volgens de AFM een financiële dienstverlener werkzaam op basis van objectieve analyse.

Hoe worden wij beloond?

De beloning voor onze dienstverlening spreken we graag vooraf met je af. Zodoende kunnen zich achteraf geen nare verrassingen voordoen over de wijze waarop wij worden beloond danwel de hoogte van onze verdiensten. Wij werken vanaf 1 januari 2012 uitsluitend op declaratiebasis. Hierdoor weet u als klant exact waar u aan toe bent en wat onze verdiensten zijn. Vanaf 1 januari 2013 is er een algeheel provisieverbod.

- ★ een vooraf afgesproken (vaste) prijs. Deze prijs is afgestemd op de produkten die je bij ons afneemt. Wij verwijzen je graag naar onze tarievenlijst. Voordat je ons opdracht geeft ben je duidelijk schriftelijk geïnformeerd over de kosten die op jouw situatie van toepassing zijn.
- ★ Voor onderhoud en service van jouw hypotheek of financieel plan spreken wij het volgende met je af. Je kunt een abonnement afsluiten voor nazorg. Je mag ons dan altijd benaderen met vragen. Wil je zaken wijzigen of veranderen dan zullen daar kosten voor in rekening worden gebracht. Uiteraard worden ook die vooraf en vroegtijdig met je doorgesproken.

Met welke financiële dienstverleners werken wij samen?

Onderstaand tref je een overzicht van alle financiële dienstverleners waarmee ons kantoor een rechtstreeks samenwerkingsverband heeft getroffen. Voor hypotheek en verzekeringen

- | | | |
|-------------------------|----------|-------------------|
| ★ Florius | ★ OBVION | ★ Callas |
| ★ ING Bank | | ★ De Amersfoortse |
| ★ Nationale Nederlanden | | ★ TAF |

Steeds meer geldverstrekkers kiezen ervoor om het gehele hypotheekdossier te laten verlopen via gecentraliseerde kantoren, zogenaamde serviceproviders. Deze bedrijven brengen ons een vergoeding in rekening die wij moeten doorberekenen aan onze klant aan jou dus. Via onze serviceproviders kunnen wij tegen een meerprijs van € 350,- een hypotheek voor jou aanvragen bij onderstaande geldverstrekkers.

- | | | |
|-------------------|----------------------|----------------------|
| ★ Aegon | ★ Hypotrust | ★ Syntrus |
| ★ Argenta | ★ IqWoon | ★ Tellius |
| ★ ASR | ★ Lloyds | ★ Vista |
| ★ ATTENS | ★ MUNT | ★ Woonfonds |
| ★ BijBouwe | ★ NIBC | ★ Nationale Waarborg |
| ★ Centraal Beheer | ★ Reaal Lekker wonen | ★ |

Wil je dat wij ook een bankgarantie regelen dat kan ook!

Wat verwachten wij van jou?

Om ons werk goed te kunnen doen is het van essentieel belang dat je juiste en volledige gegevens – tijdig - aan ons verstrekt. Deze gegevens vormen namelijk de basis voor de totstandkoming van jouw Persoonlijk Financieel Plan. Op basis van onjuiste of onvolledige informatie kunnen zich situaties voordoen die verstrekking gevolgen kunnen hebben. Daarnaast kunnen financiële dienstverleners op basis van hun voorwaarden eventueel uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen. Onze tarieven zijn zeer concurrerend, om dat vol te kunnen houden hechten wij er veel waarde aan, dat wij de gevraagde documenten snel en volledig ontvangen. Denk daarbij aan maximaal twee weken, nadat wij het bij je opvragen. Soms is sneller noodzakelijk. Is er geen reden dat je het later inlevert of zijn wij niet geïnformeerd en moeten wij meer dan tweemaal verzoeken om documenten en zijn na zes weken, nadat we deze stukken voor het eerst bij je hebben opgevraagd niet compleet bij ons binnen, dan zullen wij een herinneringstoeslag in rekening brengen ter hoogte van € 250,- dit doen wij niet snel, maar uitsluitend wanneer de relatie laks is met aanleveren van stukken.

Kies je ervoor om het nazorg abonnement bij ons af te nemen dan vinden wij het erg belangrijk dat je wijzigingen in jouw persoonlijke situatie alsmede wijzigingen van verzekerde zaken of bestemmingen van onroerend goed tijdig aan ons en/of de verzekeraar en geldverstrekker doorgeeft. Je kunt hierbij denken aan situaties als verandering werkgever of dienstverband, gezinsuitbreiding, samenwonen, huwelijk, echtscheiding of beëindiging samenleving, overlijden, verhuizen etc. Alleen op deze manier kunnen wij ervoor zorgen dat jouw Persoonlijk Financieel Plan up-to-date blijft.

Onze deskundigheid –en kwaliteitskenmerken

Wij zijn als kantoor bij de volgende instellingen verplicht of vrijwillig aangemeld:

- ★ Autoriteit Financiële Markten (AFM) registratienummer 12013066 | www.afm.nl;
- ★ Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) | www.kifid.nl;
- ★ Beroepsaansprakelijkheidsverzekering bij Schouten Insurance

Ook zijn een of meerdere van onze adviseurs ingeschreven in de volgende registers:

- ★ Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH) | www.seh.nl;

Beëindiging relatie met ons kantoor

Indien er omstandigheden zijn waardoor je niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken dan heb je het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. Je kunt de betreffende financiële dienstverleners verzoeken lopende verzekeringen, hypotheek of beleggingsrekeningen over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van jouw 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 jou te beëindigen dan zullen wij jou dit tijdig en schriftelijk melden.

Klachtenprocedure

Als je een klacht hebt over een afhandeling van jouw dossier, over onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij je ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Wij hebben hiervoor een interne klachtenprocedure. Na ontvangst van jouw klacht nemen wij snel contact met je op. Alle klachten worden door de directie behandeld.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kan je met jouw klacht terecht bij het onafhankelijke Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het KiFiD is een door het ministerie van Financiën erkende geschilleninstantie. Wij zijn wettelijk verplicht ons bij deze instantie aan te melden. Deze KiFiD procedure voorziet in bemiddeling door de Ombudsman Financiële Dienstverlening. Hij gaat onderzoeken of er mogelijkheden zijn voor bemiddeling. Voorsnog zal voor de fase Ombudsman geen klachtengeld worden geheven. Mocht de Ombudsman niet slagen in zijn bemiddeling, dan kan de klacht als geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. Deze commissie werkt met Geschillenkamers met specialismen voor verzekeringen, bank- en hypotheekzaken, beleggingen en consumptief krediet. Momenteel is klachtengeld door de klager verschuldigd. Om de klacht in behandeling te nemen betaal je de geschillencommissie ca € 50 klachtengeld.

Indien je meer informatie wilt hebben over de KiFiD, dan kunt u terecht op de website: www.kifid.nl.

Tot slot

Wij hopen je op deze wijze duidelijk en naar tevredenheid te hebben geïnformeerd over onze werkwijze en zien je graag voor lange tijd als relatie aan ons kantoor verbonden.