

## Dienstverleningsdocument

In deze dienstenwijzer kunt u lezen wat u precies van Hypotheek Informatiecentrum Nederland (HIN) als financieel adviseur mag verwachten. Daarnaast ziet u waar HIN voor staat en wat u zelf kunt doen om van HIN de beste dienstverlening te krijgen.

In de financiële dienstverlening wordt steeds meer waarde gehecht aan goede voorlichting. Om uw belangen te beschermen is de Wet financiële dienstverlening (Wfd) in het leven geroepen. In deze wet staat onder andere dat "consumenten voorafgaand aan het tot stand komen van een overeenkomst een inzicht dienen te krijgen in de aard van dienstverlening die de financiële dienstverlener hun biedt."

Met deze dienstenwijzer hopen we daar invulling aan te geven en u wegwijs te maken bij ons kantoor. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening, onze werkwijze en waar u terecht kunt met klachten.

Mocht u na het lezen van deze dienstenwijzer toch nog vragen hebben, aarzel dan niet ons te bellen!

We staan u graag persoonlijk te woord.

### Wie zijn wij?

HIN is onafhankelijk financieel adviesbureau gespecialiseerd op het gebied van vermogensplanning, vermogensvorming en vermogensbeheer. We hebben gespecialiseerde kennis en vergunningen in huis voor advies op het gebied van:

- ▶ Hypotheken (aankopen en besparen op maandlasten)
- ▶ (Levens)verzekeringen
- ▶ Verzekeringen die een (vaste) som geld uitkeren als u of een van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden
- ▶ Inkomen bij pensioenen, arbeidsongeschiktheid, overlijden etc.
- ▶ Schadeverzekeringen

### Hoe kunt u ons bereiken?

Hypotheek Informatiecentrum Nederland  
van der Houven van Oordtlaan 6  
7316 AH in Apeldoorn  
e-mailadres: [info@HIN.nl](mailto:info@HIN.nl)



U kunt HIN via telefoonnummer (055) 57 88 555 bereiken van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 16.30 uur.

Daarnaast kunt u via onze website, [www.HIN.nl](http://www.HIN.nl), ons vragen contact op te nemen, zelf een afspraak maken of wijzigingen in uw gegevens doorgeven. Ons faxnummer is (055) 52 24 301.

U kunt met onze adviseurs op werkdagen zowel overdag vanaf 8.30 uur als 's-avonds tot 20.30 uur een afspraak maken. In het weekend zijn wij gesloten. U kunt ervoor kiezen een adviseur bij u thuis uit te nodigen, maar u bent ook bij HIN van harte welkom voor een kop koffie en advies. Het hoofdkantoor van HIN is gevestigd op de van der Houven van Oordtlaan 6, 7316 AH in Apeldoorn, tel. 055 5788555.

### Wat mag u van ons verwachten?

Ons eerste gesprek is een inventarisatiegesprek. Daarbij brengen we uw persoonlijke situatie, uw eisen en uw wensen in kaart. Op basis daarvan maken we een klantprofiel. We kijken eerst naar uw hypotheek, maar omdat de hypotheek niet los staat, brengen we alle mogelijke financiële risico's in kaart. U ontvangt vervolgens maatwerk-advies voor het afdekken van die risico's met een "persoonlijk adviesplan". Hierin worden bestedingsruimte per maand en alle financiële risico's inzichtelijk gemaakt. In dat plan ziet u in één oogopslag wat een hypotheek u kost, maar ook wat er gebeurt bij b.v. arbeidsongeschiktheid, pensioen of een onverhoopt overlijden.

De sterkte van HIN is dat het belang van de klant centraal staat. Bij HIN werken we niet met standaard productoplossingen van één of een aantal vaste aanbieders. De adviseurs krijgen continue opleiding en training om op de hoogte te blijven op vakgebied. Daarnaast beschikt HIN over een professionele binnendienst die de begeleiding en administratieve afhandeling van dossiers verzorgt. HIN leidt haar adviseurs op tot erkend hypotheek-adviseur (dat betekent dat we over veel en up-to-date vakkennis beschikken die jaarlijks getoetst wordt).

### Onafhankelijk advies

HIN is volledig onafhankelijk en werkt samen met veel geldverstrekkers. Bovendien kunnen we kiezen uit een scala aan verzekeringsproducten. HIN selecteert de leveranciers op basis van productaanbod, prijs (niet alleen rente, maar ook afsluitkosten, eventuele boetes etc.), acceptatie- en productvoorwaarden, flexibiliteit, primaire processen en service. Onze adviseurs kennen de markt op hun duimpje en kunnen de wensen en eisen van de klant combineren met die producten die het best passen en voor de klant de voordeligste oplossing zijn.

### Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12016161. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

## Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze dienstverlening hoge eisen stellen. Maar om optimaal uw belangen te kunnen behartigen, vragen wij ook uw medewerking.

### 1. Verstrek ons juiste en volledige gegevens en informeer ons over eventuele wijzigingen

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Hoe beter en uitgebreider u ons informeert, hoe beter wij een klantprofiel kunnen samenstellen en hoe beter we onze adviezen op uw persoon en uw persoonlijke situatie kunnen afstemmen. Ook is het zo dat als bij schade of uitkering van een (levens)verzekering blijkt dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, de verzekeraar op grond van de voorwaarden het recht heeft niet of slechts gedeeltelijk uit te betalen.

### 2. Totaalbeeld

Alle financiële producten die u heeft, hangen met elkaar samen. Om goed inzicht te krijgen in uw situatie, is het belangrijk te weten of u elders verzekeringen, polissen oid heeft lopen. Informeer ons om over- of juist onderverzekering te voorkomen.

### 3. Wijzigingen doorgeven

Het lijkt vanzelfsprekend, maar vaak wordt niet aan de financieel adviseur gedacht als zich wijzigingen in de persoonlijke of financiële situatie voordoen. Toch is het van groot belang dat u ons hierover informeert. Alleen dan kunnen we u adequaat adviseren of het verstandig (of voordelig) is ook de hypotheek of (levens-) verzekeringen te wijzigen. Wilt u verzekerd zijn van passend advies, informeer ons dan bij: Geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aan- of verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of verandering in elders lopende verzekeringen.

### 4. Communicatie en controle van stukken

Als uw adviseur onderhouden wij alle contacten met leveranciers. Wilt u zelf in contact staan met bank en/of verzekeraar, dan stellen wij deze daarvan op de hoogte. Wilt u ons in dat geval wel informeren over eventuele rechtstreekse communicatie?

Wij zenden u regelmatig stukken of informatie. Wij vragen u alle informatie aandachtig door te nemen en ons te bellen als u daarover nog vragen heeft of als er onduidelijkheden zijn. Vanzelfsprekend controleren wij alle documenten om te kijken of gegevens juist zijn overgenomen en of ze zijn opgesteld conform uw wensen. Maar vergissen is menselijk. Wilt u daarom als extra controle ook zelf polissen en andere contracten goed nakijken en eventuele onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons doorgeven?

## Hoe worden wij beloond?

De kosten van onze werkzaamheden worden gefinancierd door de bank of verzekeraar waar wij uw hypotheek of verzekering onderbrengen. Deze vergoeding is verwerkt in de premie. U betaalt overigens dezelfde premie als u besluit zonder tussenpersoon zaken te doen. Dat is dus niet goedkoper, terwijl u wel waardevol advies en begeleiding mist! Het kan voorkomen dat wij voor bemiddeling of advies rechtstreeks kosten declareren op basis van uurtarief. Wij informeren u hierover ten alle tijden vóóraf. Zo komt u nooit voor onverwachte kosten te staan.

## Beëindiging van de relatie

U heeft het recht op elk moment de relatie met ons kantoor beëindigen. Natuurlijk horen wij het graag als u niet tevreden bent over de manier waarop wij uw belangen behartigen. We willen geen tevreden klanten, maar enthousiaste klanten. En daar doen we veel voor. Komen we er samen toch niet uit, dan kunt u uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze.

Ook wij kunnen het initiatief nemen de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat de bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een andere intermediair deze overneemt.

## Klachten

1. Als u een klacht heeft, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.
2. Na ontvangst van uw klacht nemen wij zo snel mogelijk contact met u op om te bekijken hoe we u weer enthousiast over ons bedrijf kunnen maken.
3. Alle klachten worden door de directie behandeld.
4. Mochten wij samen toch niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij:  
Stichting Klachteninstituut  
Postbus 93560  
2509 AN Den Haag  
tel.: (070) 333 89 99  
fax: (070) 333 89 00  
e-mail: [info@klachteninstituut.nl](mailto:info@klachteninstituut.nl)  
[www.klachteninstituut.nl](http://www.klachteninstituut.nl)
5. U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.



Apeldoorn, april 2010