



## **Wegwijzer**

*Een heldere uitleg over onze dienstverlening*

### **Contactgegevens:**

Het Gele Huis Hypotheken  
't Dorp 124 5384 MD HEESCH  
Telefoon: (0412) 652535  
E mail: [info@hetgelehuishypotheken.nl](mailto:info@hetgelehuishypotheken.nl)  
Internet: [www.hetgelehuishypotheken.nl](http://www.hetgelehuishypotheken.nl)

### **Openingstijden:**

Maandag t/m vrijdag 08:30 – 17:00 uur  
Zaterdag 9:00 tot 12:00 uur  
Buiten kantoor tijden op afspraak  
Bij spoed telefonisch laten doorverbinden

KvK inschrijving 60805366  
AFM geregistreerd 12042718



## Welkom bij Het Gele Huis Hypotheken!

In dit document treft u informatie over onze werkwijze, dienstverlening en onze tarieven.

### Wie zijn wij?

Sinds 1 augustus 1990 adviseert en bemiddelt oprichter en eigenaar Rob van Heugten met ondersteuning van een tiental medewerkers op het gebied van verzekeringen, hypotheek, pensioenen en andere financiële diensten. Zowel aan particulieren als aan ondernemers. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een persoonlijke benadering en is gericht op een langdurige adviesrelatie met u als klant: met een hoge mate van vakbekwaamheid, service en kwaliteit als uitgangspunt.

### Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Wij beschikken over vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

- *Hypotheek*
- *Levensverzekeringen (uitvaart, risico etc)*

### Dienstverlening

Elke klant is uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen, hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen gaat onze dienstverlening (voor complexe producten) in 4 stappen:

- *Kennismaking / Inventarisatie*
- *Advies*
- *Bemiddeling*
- *Beheer / Nazorg*

#### *Kennismaking/Inventarisatie*

Het eerste gesprek is bedoeld om geheel vrijblijvend te kijken wat wij voor u kunnen betekenen. U krijgt van ons algemene informatie en u kunt ons vragen stellen. Het is belangrijk dat u vertrouwen heeft in de adviseur en dat u elkaar begrijpt. **Daarom is het eerste gesprek altijd gratis.** Na dit gesprek beslist u of u verder gebruik wilt maken van onze diensten. Indien u gebruik wenst te maken van onze dienstverlening, worden de gemaakte afspraken en vergoeding voor advies,

bemiddeling, beheer en nazorg vastgelegd in een Serviceovereenkomst.

#### *Advies*

Op grond van de informatie die u ons heeft verstrekt en onze bevindingen geven wij u een concreet advies over de hypotheek, of de verzekering die het beste bij u past en bij welke bank/geldverstrekker deze op dat moment het beste kan worden afgesloten. Dit advies ontvangt u schriftelijk in een helder en leesbaar rapport. Bovendien bespreken wij het advies altijd persoonlijk met u, zodat u volop de mogelijkheid heeft om eventuele vragen te stellen. Uiteraard bent u vrij om dit advies wel of niet op te volgen.

#### *Bemiddeling*

U kunt ervoor kiezen om via onze bemiddeling een product af te sluiten. Wij verzorgen dan ook alle contacten tussen u en de financiële instelling(en).

#### *Beheer/Nazorg*

Wij kunnen, indien u dat wenst, u ook ondersteunen en begeleiden, nadat u een product heeft aangeschaft. Naast de administratieve verwerking en archivering van wijzigingen en schadebehandeling, informeren wij u gedurende de looptijd van het product over wenselijke aanpassingen bij gewijzigde wetgeving of veranderingen in uw persoonlijke situatie.

### Hoe komen wij tot een advies?

#### *Adviesvrij*

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

#### *Ondernemersvrijheid*

Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren, wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

#### *Keuze van aanbieders*

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële



producten. Wij hebben een selectie gemaakt van de maatschappijen en/of banken waar we zaken mee doen. Deze selectie hebben wij gemaakt op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

#### **De kosten van ons advies en bemiddeling**

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, jaarlijks verplichte opleidingen en wettelijk verplichte vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kunnen op verschillende wijzen worden voldaan:

#### *Vergoeding op basis van declaratie*

De hoogte van ons tarief, eenmalig of maandelijks, is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling afsluit. Deze werkwijze garandeert een zeer onafhankelijke en objectieve benadering. Wij worden immers niet beloond door de aanbieder van het product. In een Serviceovereenkomst komen wij overeen of de vergoeding een vast bedrag is, tegen uurtarief wordt verrekend of een maandelijkse vergoeding is.

#### **Beloningsbeleid**

In onze dienstverlening staan de belangen van onze klanten centraal. Dit vindt onder meer zijn uitwerking in de wijze waarop wij onze medewerkers belonen.

Onze medewerkers ontvangen een vaste beloning (salaris en andere arbeidsvoorwaarden). Er wordt geen variabele beloning toegepast.

#### **Wij vragen ook iets van u!**

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

#### *Juiste en volledige informatieverstrekking*

Voor onze advies zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben, vragen wij u ons regelmatig te informeren. Denkt u bijvoorbeeld aan; een verhuizing, een andere baan, huwelijk, scheiding, geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor het advies dat wij u geven.

#### *Totaalbeeld*

Uw financiële situatie kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben. Op die manier kan voorkomen worden dat wij u niet attent maken op een bepaald risico, omdat wij dachten dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij uw medewerking om uw totaalbeeld voor ons helder te krijgen.

#### *Informatie doornemen*

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden. Wij vragen u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgemaakt conform uw wensen, vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

#### **Aansprakelijkheid**

Wij zijn in het bezit van een beroeps-aansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid.

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd: ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CPB). Wij verstrekken geen gegevens aan derden zonder uw toestemming.



### **Klachten**

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent. Dat kan ertoe leiden dat u een klacht heeft.

#### *Eerst de klacht kenbaar maken aan ons*

Indien u een klacht heeft over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen, dan vragen wij u uw klacht kenbaar te maken aan de directie. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

#### *Daarna eventueel naar het Klachteninstituut*

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.012878. U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienst-  
verlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900-3552248 (10 ct/min.)  
E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

### **Tarieven**

Het tarieven overzicht is bestemd en bedoeld om u in een zo vroeg mogelijk stadium inzicht te verschaffen in de tarieven van onze dienstverlening.

### **Nog vragen?**

Onze dienstverlening omvat natuurlijk meer dan in deze wegwijzer kan worden weergegeven. Heeft u vragen, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst!