

Hypotheekadvies Oranjelaan B.V.
Hypotheekadvies Delft B.V.
Oranjelaan 27
2712 GA Zoetermeer
Postbus 691
2700 AR Zoetermeer



Dienstverleningsdocument (dvd)

Hypotheekadvies Zoetermeer B.V. & Hypotheekadvies Delft B.V.

Versie 1

Duidelijk transparant in beeld!

Hypotheekadvies Oranjelaan/Delft

Voor u ligt het dienstverleningsdocument van Hypotheekadvies Oranjelaan B.V. en Hypotheekadvies Delft B.V. In deze dienstenwijzer worden diverse facetten van ons bedrijf belicht. Er wordt uitgelegd welke voordelen u als klant bij ons heeft en er wordt aandacht besteed aan diverse aspecten van het beleid van Hypotheekadvies die voor u van belang zijn om te weten.

Na het lezen van de informatie heeft u een goed beeld van de organisatie van Hypotheekadvies. Aangezien er op de markt een groot aantal aanbieders en intermediairs actief is, kunt u met behulp van deze informatie tot een goede keuze komen.

Als u vragen heeft naar aanleiding van deze informatie, dan kunt u natuurlijk altijd contact met ons opnemen.

Bedrijfsgegevens

Hypotheekadvies Oranjelaan B.V. & Hypotheekadvies Delft B.V.
Oranjelaan 27
2712 GA Zoetermeer

Postbus 691
2700 AR Zoetermeer

Telefoon: 079- 316 23 85
Fax: 079- 319 06 30
Internet: www.onshypotheekadvies.nl

E-mail: zoetermeer@onshypotheekadvies.nl
delft@onshypotheekadvies.nl

KvK: 27.29.42.87 (Hypotheekadvies Oranjelaan B.V.)
27.26.00.39 (Hypotheekadvies Delft B.V.)

Onze diensten

Wij kunnen u een divers productenpakket aanbieden met betrekking tot hypothecaire leningen, levensverzekeringen en andere financiële producten.

Wij brengen uw huidige situatie in kaart en geven uitleg over de verschillende producten en diensten. Vervolgens brengen wij een advies op maat uit aan de hand van uw wensen, doelen én financiële mogelijkheden. De producten van uw keuze vragen wij aan bij de betreffende maatschappijen en banken. Wij controleren de gegevens en begeleiden u bij de financiële afwikkeling van het product en het gehele traject. Onze werkzaamheden bestaan dus uit adviseren en bemiddelen. Hiermee alleen is onze taak echter nog niet volbracht. Wij zorgen namelijk óók voor een goede nazorg. Denkt u hierbij aan wijzigingen in uw persoonlijke en/of financiële situatie waarvoor contact gewenst en eventueel actie gewenst is. Uiteraard is het ook mogelijk dat uw wensen en doelen wijzigen, waardoor het van belang is dit aan ons door te geven.

Wat is de rol van de klant?

Om u zo goed mogelijk van dienst te zijn bij het samen- of bijstellen van uw financiële situatie en het verstrekken van relevante informatie, is het noodzakelijk dat wij van u de juiste en volledige informatie krijgen over zaken die van belang zijn voor uw verzekeringen en/of hypothecaire geldlening. Het gaat dan om diverse zaken zoals de gezinssituatie, de werksituatie en huisvesting. Maar ook om uw financiën zoals inkomsten en uitgaven. Wij zullen dan ook tijdens ons adviesgesprek een klantprofiel opstellen om zo een goed en duidelijk mogelijk beeld te krijgen van uw wensen.

Wij zullen in het klantprofiel uw financiële positie bepalen, u toetsen op de eventuele kennis en ervaring, uw doelstelling(en) en de risico bereidheid van u bepalen. Om uw risico bereidheid te bepalen wordt er bij complexe producten altijd een financiële bijsluiter overhandigd, lees deze aandachtig door voordat u het product aanschaft. Wijzigingen in uw gezinssituatie kunt u het beste zo spoedig mogelijk aan ons doorgeven, dit kan immers invloed hebben op de ondergebrachte verzekeringen en hypotheke. Bij wijzigingen in de gezinssituatie kunt u bijvoorbeeld denken aan geboorte, overlijden, echtscheiding of uit huis gaan van één van de kinderen, samenwonen of trouwen. Natuurlijk is het belangrijk dat u de gegevens óók goed controleert. Immers, er kan altijd een fout ingeslopen zijn en verantwoordelijkheid voor de controle ligt ook bij u.

Onafhankelijkheid

Wij doen zaken met een groot aantal banken en verzekeringsmaatschappijen. Wij kunnen u allerlei moderne hypotheek-, krediet- en verzekeringsproducten aanbieden en bovendien profiteren wij van gunstige serviceniveaus en doorlooptijden.

Hypotheekadvies heeft intensief contact met de banken en verzekeringsmaatschappijen. Hierdoor ontstaat een bevoorrechte positie bij deze maatschappijen en banken, wat een voordeel voor u oplevert ten aanzien van serviceverlening en snelheid.

Ons voordeel als intermediair is dat wij geen contractuele verplichtingen hebben jegens de aanbieders (banken en maatschappijen). Hierdoor kunnen wij een onafhankelijk en vrijblijvend advies geven.

Kwaliteit

Om de kwaliteit van ons kantoor te waarborgen, zorgen wij dat onze adviseurs vakbekwaam en deskundig zijn.

Voor ons is de filosofie "omgaan met klanten" uitermate belangrijk. Wij zorgen ervoor dat de adviseurs up-to-date zijn met de productkennis om u van optimaal advies te voorzien. Onze adviseurs worden op de hoogte gehouden van de laatste ontwikkelingen op het gebied van verzekeren en hypotheke door middel van nieuwsbladen, cursussen, trainingen en workshops.

De 'Wet financieel toezicht' (Wft) stelt eisen aan de vakbekwaamheid en betrouwbaarheid van tussenpersonen. Onze adviseurs zijn, conform deze wet, in het bezit van een diploma Erkend Hypotheekadviseur of ze zijn hiervoor in opleiding. Verder beschikken zij over de nodige werkervaring.

Registraties en Lidmaatschappen

Ons kantoor is aangesloten bij diverse organisaties en instanties die de kwaliteit en vakbekwaamheid waarborgen.

www.afm.nl

www.kifid.nl

AFM inschrijving Hypotheekadvies Oranjelaan B.V.:	12016495
AFM inschrijving Hypotheekadvies Delft B.V.:	12019053
Kifid nummer Hypotheekadvies Oranjelaan B.V.:	300.011159
Kifid nummer Hypotheekadvies Delft B.V.:	300.013493

Klachtenprocedure

Natuurlijk doen wij er alles aan om u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uitgesloten dat er ergens fouten worden gemaakt. In dat geval horen wij dat graag, zodat wij de kans krijgen samen met u tot een oplossing te komen.

Bij klachten of problemen kunt u zich het beste eerst richten tot ons kantoor. Gelieve ons altijd eerst schriftelijk op de hoogte te stellen van uw klacht zodat de directie dit met de desbetreffende adviseur kan bespreken om zo samen met u te kunnen zoeken naar een passende oplossing. Deze brief kunt u richten aan de directie. De direct zal dan binnen 4 weken schriftelijk reageren.

Mocht u de afhandeling van de klacht niet bevredigend vinden, dan kunt u zich wenden tot de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (kifid), Postbus 93560, 2509 AN Den Haag, internet: www.klachteninstituut.nl.