

Dienstenwijzer van:

F&F Hypotheken

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

Wie zijn wij?

F&F Hypotheken biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van hypotheek, verzekeringen, financiële planning. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

F&F Hypotheken is aangesloten bij SEH en heeft tevens het Keurmerk Financiële Dienstverlening.

Onze diensten

F&F Hypotheken kan u van dienst zijn op het gebied

- Schade- en levensverzekeringen
- Hypotheken
- Consumptief krediet
- Overige financiële diensten.

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van arbeidsongeschiktheids-, reis-, auto-, brand-, aansprakelijkheids-, studie-, beleggings-, spaar-, overlijdensrisicoverzekeringen, etc. ook lijfrente en koopsompolissen kunt u bij ons regelen.

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn. Op al deze gebieden helpen wij u bij het afsluiten van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien het nodig en wenselijk is, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

Privacyverklaring

Voor de dienstverlening stuurt u ons persoonlijke en financiële gegevens toe. Wij gaan daar zorgvuldig en vertrouwelijk mee om. Daarbij houden wij ons aan de regels van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Wij gebruiken uw gegevens alleen om u goed van dienst te kunnen zijn en om ons werk als financieel adviseur zo efficiënt en effectief mogelijk uit te voeren.

Wat verwachten wij van u?

Het is terecht dat u hoge eisen stelt aan onze dienstverlening. Maar om ons werk goed te kunnen doen, verwachten wij ook een aantal zaken van u:

- Het is belangrijk dat u de juiste en volledige gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar de schade niet of niet geheel vergoed.
- Heeft u ergens anders verzekeringen lopen dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er sprake is van onder- of juist oververzekering.
- Bij bepaalde impactvolle of risicovolle producten zullen wij uw situatie schriftelijk vastleggen en een zogenaamd klantprofiel opstellen. Wij zullen u vragen dit te ondertekenen.
- Wij stellen uw identiteit vast aan de hand van uw originele legitimatiebewijs.
- Om te voorkomen dat belangrijke zaken niet geregeld worden, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.), om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen open van 9:00 uur tot 17:00 uur. Buiten deze tijden zijn afspraken mogelijk in onderling overleg

Bezoekadres	: Frans den Hollanderlaan 12	Oostperkweg 3
Postcode	: 4461 HN	4332 SB
Plaats	: Goes	Middelburg
Telefoon	: 0113 – 251 361	
E-mail :	: info@ff-hypotheken.nl	
Website	: www.ff-hypotheken.nl	

Betalingen

Hypotheken en kredieten

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. Soms kunt u zelf uw wijze van betaling kiezen bij het sluiten van de hypotheek of het krediet, dit is echter niet gebruikelijk. Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten resp. te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

Verzekeringen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) kunt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij doen door middel van automatische incasso of acceptgiro. Als u de

premies betaalt, heeft u direct aan uw betalingsverplichting tegenover de verzekeraar voldaan. De verzekeringsdekking blijft dus altijd ongewijzigd in stand. Blijft betaling aan de verzekeringsmaatschappij uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zal de verzekeringsmaatschappij u tijdig waarschuwen.

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Ons kantoor werkt niet met vooraf geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering aan u op een objectieve analyse van een grote keus aan producten en aanbieders in de markt. Daardoor zijn wij in staat u het Product aan te bevelen dat naar uw oordeel het best past bij uw wensen.

Geen enkele financiële instelling heeft eigendomsrechten en/of zeggenschap in F&F Hypotheken. F&F Hypotheken heeft geen eigendomsrechten en/of zeggenschap in een financiële instelling.

Hoe worden wij beloond?

Kosten van ons advies en/of onze bemiddeling

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, automatisering, opleidingen en vergunningen. Afhankelijk van de diensten en/of producten die u afneemt kennen wij drie beloningsmodellen: provisie, vast tarief of combinatie tarief.

Provisie Schade verzekeringen, Bankzaken en Lenen:

Van de aanbieders waar wij uw financiële producten (verzekeringen, betaal- en niet fiscaal gefaciliteerde spaarrekeningen en consumptieve kredieten) onderbrengen ontvangen wij alleen provisie. De provisie is onderdeel van de prijs van het betreffende financiële product (verzekeringspremie, kosten betaalrekening) of de rentevergoeding van het betreffende financiële product (bij spaarrekening). In geval van bemiddeling in consumptief krediet, mogen wij uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening.

Vast tarief Hypotheek, Levens- en inkomensverzekeringen:

De hoogte van ons tarief is afhankelijk van het dienstenpakket dat u van ons afneemt. De hoogte is dus niet afhankelijk van het financieel product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit.

Combinatie tarief Vermogen:

Bij advies en of bemiddeling bij deze adviesgebieden werken wij met gecombineerde tarieven. Deze tarieven kunnen bestaan uit een uurloonvergoeding of een vaste vergoeding, al dan niet gecombineerd met provisie die wij ontvangen van de aanbieders van de producten waarvoor wij bemiddelen. Duidelijkheid vooraf! Indien u gebruik wenst te maken van onze dienstverlening, ten behoeve van hypotheek, levens- en inkomensverzekeringen dan worden de gemaakte afspraken ten aanzien van onze dienstverlening en de vergoeding met u doorgenomen en vastgelegd. U weet vooraf dus exact waar u aan toe bent.

Ons interne beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat voor het grootste gedeelte uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Afhankelijk van de functie en de beoordeling kunnen medewerkers een variabele beloning ontvangen die maximaal 15% van hun totale inkomen uitmaakt. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt de hoogte van het vaste salaris en de hoogte van de variabele beloning.

Wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12011833 voor het uitoefenen van ons bedrijf. Wij zijn voorts ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime MiFID voor het adviseren over beleggingsfondsen en/of het doorgeven van orders over beleggingsfondsen aan de aanbieder.

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

Onze adviseurs zijn minimaal in het bezit van diploma's WFT Schade particulier en Erkend Hypotheekadviseur of daaraan gelijkstaande diploma's. Daarnaast wordt deelgenomen aan de Permanente Educatie.

Beëindiging van de relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

Klachtenregeling

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website www.kifid.nl.

Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende adres:

Kifid

Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 070-333 8 999
e-mail: consumenten@kifid.nl
website: www.kifid.nl