

DIT DOEN WIJ VOOR U

Alles wat u moet weten.

deHypotheekadviseur
gewoon lekker wonen!

Inhoudsopgave

Inleiding	pagina 4
Wie zijn wij?	pagina 4
Onafhankelijk advies	pagina 5
Wat kunt u van de Hypotheekadviseur verwachten?	pagina 6
Wat verwachten wij van u?	pagina 6
Stappenplan	pagina 7
Diensten	pagina 9
Onderhoud advies en producten	pagina 11
Werkzaamheden beheerovereenkomst	pagina 12
Kwaliteit	pagina 15
Tevredenheidsonderzoek	pagina 15
Wet Financieel Toezicht	pagina 15
Klachten	pagina 16
Persoonlijke gegevens	pagina 17
Contact	pagina 17
Aantekeningen	pagina 18

Inleiding

Op dit moment bent u informatie aan het inwinnen over een financieel product. Wie weet heeft u zelfs al een beslissing genomen. Omdat bij deze beslissing enorm veel komt kijken, willen wij u graag helpen bij het zoeken, vinden en afsluiten van een passend product. Wij zijn namelijk uw financieel adviseur op het gebied van hypotheken, verzekeringen, uitvaartverzekeringen en kredieten.

Het is belangrijk dat u goed inzicht krijgt in onze uitgebreide dienstverlening en weet wat u van ons kunt verwachten. Het is ook van belang dat u weet wat wij van u verwachten. Alleen dan kunnen wij u optimaal adviseren en ervoor zorgen dat u 'gewoon lekker woont'. Daarom geven wij u graag een korte toelichting op onze dienstverlening en onze manier van werken.

Wie zijn wij?

Wanneer u kiest voor De Hypotheekadviseur kiest u voor een onafhankelijke, professionele en landelijk werkende organisatie. Wij adviseren en begeleiden u vanuit één van onze kantoren in het hele land. Het voordeel hiervan is dat uw persoonlijke adviseur altijd makkelijk bereikbaar is. Hierdoor weet u altijd wat er op lokaal gebied belangrijk voor u is.

De Hypotheekadviseur biedt u deskundig advies en diensten aan op het gebied van hypotheken, verzekeringen, pensioenen, sparen, beleggen en kredieten. Daarnaast treden wij op als bemiddelaar van financiële producten. Dat maakt het makkelijk: de producten die wij u adviseren kunnen wij u ook echt aanbieden.

De Hypotheekadviseur is de overkoepelende organisatie waarbij alle vestigingen zijn aangesloten. Al deze vestigingen zijn zelfstandige bedrijven en hebben alle kennis en kunde in huis om u optimaal te adviseren en u op de hoogte te houden van eventuele wijzigingen in uw producten. Vanuit de centrale organisatie krijgen al onze kantoren professionele ondersteuning. U kunt dus lokaal terecht bij uw persoonlijk adviseur en profiteert daarnaast ook nog eens van de kennis en mogelijkheden van een landelijke organisatie.

Wij zijn tevens aangesloten bij het instituut voor Deskundigheid, Screening en Integriteit: DSI. Iedere medewerker wordt uitvoerig door DSI gescreend voordat hij/zij tot onze organisatie toe kan/mag treden. Al onze medewerkers staan vermeld in de registers van DSI. U kunt de registers inzien via: www.dsi.nl.

Onafhankelijk advies

Onafhankelijkheid staat centraal bij De Hypotheekadviseur. Wij zijn vrij om uw financiële producten onder te brengen bij alle financiële instellingen waarmee wij zaken doen. Daarnaast zijn wij op geen enkele wijze verplicht producten bij een bepaalde instelling onder te brengen. Dankzij het feit dat we voor diverse financiële instellingen bemiddelen, kunnen wij u altijd het beste advies geven. Denk daarbij aan de laagste rente, de laagste kosten, het hoogste rendement en de grootste mate van flexibiliteit.

Wij selecteren de beste hypotheek/verzekering o.a. bij



Omdat wij ons dagelijks oriënteren op diverse marktontwikkelingen, zijn wij in staat u de best passende producten aan te kunnen bieden. De aanbiedingen van verschillende financiële instellingen worden geanalyseerd en met elkaar vergeleken. Met de aanbieders die vervolgens aan de selectiecriteria voldoen wordt een samenwerkingsovereenkomst gesloten.

Onze selectiecriteria zijn:

1. **Kwaliteit van het product.**
2. **Primair proces en verwerkingssnelheid.**
3. **Flexibiliteit van het product.**
4. **Transparantie van het product.**

Daarnaast verzamelen, analyseren en structureren wij allerlei gegevens. Hierdoor zijn wij in staat samen te werken met de beste partners.

Wat kunt u van De Hypotheekadviseur verwachten?

Een hypotheek afsluiten is voor de meeste mensen geen dagelijkse kost. Persoonlijke begeleiding en advies gedurende het gehele traject nemen onzekerheid weg en verzekeren u van de beste hypotheek. Wij begeleiden u vanaf de eerste oriëntatie tot het passeren, en daarna. De Hypotheekadviseur garandeert u optimale service tijdens de gehele looptijd van uw hypotheek. Het houdt namelijk niet op bij het afsluiten van een hypotheek.

Iedereen verkeert in een andere situatie en heeft zijn eigen wensen. Om voor u de beste hypotheek af te kunnen sluiten, zijn uw persoonlijke situatie en wensen altijd het uitgangspunt voor ons advies. Aan de hand daarvan zoeken wij naar de financiële producten die het beste bij u passen. Speciaal voor u maken wij een analyse van een aantal vergelijkbare alternatieven. Vervolgens doen we u een voorstel op basis van uw wensen en uw mogelijkheden.

Wat verwachten wij van u?

Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn bij de keuze van een geschikt financieel product, willen wij graag alles over uw persoonlijke en financiële situatie weten. Het gaat dan om zaken die van belang zijn bij een (mogelijke) overeenkomst tussen u en de financieel dienstverlener.

In de inventarisatiefase geven wij invulling aan het 'ken je klanten' principe. Dit betekent dat wij ons verdiepen in de (gezins) situatie van onze (toekomstige) klanten. Vervolgens gaan we na welke

wensen, doelstellingen en prioriteiten er zijn op het punt van inkomen en vermogen. Verder verzamelen wij de noodzakelijke gegevens welke nodig zijn voor het opstellen van een financieel plan. In deze fase verdiepen wij ons bovendien in de voor u relevante juridische-, fiscale- en economische omgevingsfactoren. Omgevingsfactoren zijn zaken die van buitenaf invloed hebben op uw situatie.

Wij verzoeken u altijd ons tijdig te informeren over eventuele wijzigingen in uw persoonlijke en financiële situatie. Bij uw persoonlijke situatie kunt u denken aan de geboorte van kinderen, samenwonen, huwelijk, verhuizing, echtscheiding en overlijden. Bij de financiële situatie vernemen wij graag de wijzigingen op basis van uw inkomen, pensioen of vermogen.

Stappenplan van De Hypotheekadviseur

Stap voor stap werken we toe naar een voor u optimale hypotheek. Hieronder nemen wij de stappen kort met u door. U zult zien dat wij niet stil zitten of een afwachtende houding aannemen. Wij houden van aanpakken en slaan graag spijkers met koppen.

1. Kennismaking en inventarisatie

- **Vorbereiding.**
- **Kennismaken.**
- **Uitgebreide inventarisatie.**
- **Uitleg hypotheekvormen.**
- **Klantprofiel en risicoprofiel vaststellen.**
- **Belangrijkste selectiecriteria hypotheek- en verzekeringsbehoeften.**

In de tussentijd

Het vergelijken en in kaart brengen van: productaanbod, productvoorwaarden, rentes, verschillende constructies, risico's, premies en voorwaarden van verzekeringen, het uitwerken van berekeningen en rapporteren.

2. Doornemen mogelijkheden

- **Bespreken van de selectie.**
- **Klant maakt een keuze.**
- **Opdracht ondertekenen door klant voor begeleiding door De Hypotheekadviseur.**

In de tussentijd

Aanvragen van het gekozen advies, monitoren van de aanvraag bij de geldverstrekker, eventueel beantwoorden van vragen van de geldverstrekker, controleren offerte(s) en invullen van alle benodigde papieren en aanvragen.

3. Afronding

- **Doornemen.**
- **Uitleggen en tekenen offerte(s).**
- **Invullen en tekenen (aanvraag) formulieren.**

In de tussentijd

Bewaken van de ontbindende voorwaarden en de passeerdatum, verzamelen van de benodigde stukken, contact met bank en verzekeraars, tijdige aanlevering benodigde stukken door de klant, voorbereidingen notaris, contact tussen bank en notaris, contact met de door u gekozen notaris inzake het controleren van de hypotheekakte en de afrekening.

4. Servicebezoek

- **Inrichting alles-in-één-map en mogelijkheid tot het stellen van vragen.**
- **Ordenen en opruimen van alle papieren en mogelijkheid tot stellen van resterende vragen.**

Onderhoud financiële situatie: Beheerovereenkomst

De Hypotheekadviseur inventariseert jaarlijks uw gegevens en beoordeelt of de door u gekozen dekkingen op het gebied van overlijden, arbeidsongeschiktheid, werkloosheid en aanvullend pensioen nog aansluiten bij uw behoeftes. Zo weet u zeker dat u nooit voor onverwachte verrassingen komt te staan. Dat is typisch een service van De Hypotheekadviseur.

Diensten

Diensten	Urenindicatie
Inventarisatiegesprek en analyse	2 tot 4 uur
Bespreken/uitleg berekeningen	2 tot 4 uur
Advies geldlening incl. inventarisatie en bespreking	15 tot 20 uur
Advies vermogens- en kapitaalopbouw	5 tot 8 uur
Losse risicoverzekering	2 tot 4 uur
Arbeidsongeschiktheidsverzekering / ww-verzekering	3 tot 6 uur
Losse kapitaal opbouwverzekering pensioenverzekering	10 tot 14 uur
Bestaande klant bij de Hypotheekadviseur: Verhoging hypotheek	2 tot 4 uur
Bestaande klant bij de Hypotheekadviseur: 2e hypotheek	4 tot 6 uur
Nieuwe klant bij de Hypotheekadviseur: 2e Hypotheek/verhoging binnen inschrijving	10 tot 14 uur
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	6 tot 8 uur
Verzorgen aanvraag starterslening SVN	2 tot 4 uur
Begeleiding echtscheiding	8 tot 10 uur
Administratieve afhandeling bij overlijden	3 tot 5 uur
Wijziging rentevastperiode	2 uur
Toestemming verhuur bestaande woning	2 uur
Extra aflossing	2 tot 4 uur
Uitvaartverzekering	2 tot 4 uur
Omzetting hypotheekvorm bij dezelfde geldverstrekker	6 tot 8 uur
Zie het dienstverleningsdocument voor de tarieven.	

De Hypotheekadviseur geeft u volledige inzage in de voor u gemaakte berekening(en). De berekeningen zijn altijd in te zien bij uw persoonlijke adviseur. Kiest u ervoor de berekeningen mee te nemen zonder dat er een overeenkomst tot stand is gekomen dan betaalt u ons € 995,- (excl. BTW). Dit tarief wordt in rekening gebracht om te voorkomen dat onze adviezen door anderen gebruikt worden. Uiteraard betaalt u dit bedrag niet wanneer u ervoor kiest uw hypotheek bij De Hypotheekadviseur aan te vragen.

Indien u de hypotheek door De Hypotheekadviseur laat aanvragen en vervolgens toch besluit na aanvraag deze te annuleren dan bent u ons een bedrag van minimaal € 1.500,- (excl. BTW) verschuldigd. Dit bedrag is exclusief de eventuele kosten die de geldverstrekker bij u in rekening brengt.

De basis van De Hypotheekadviseur:

- **Volledig onafhankelijk.**
- **Transparante en eerlijke beloning.**
- **Beloning op basis van een vast tarief, zodat u weet waar u aan toe bent.**
- **Beheerovereenkomst, zodat u verzekerd blijft van een professionele dienstverlening.**

TIP! Wanneer u twee adviseurs op basis van kosten met elkaar wilt vergelijken.

Zorg ervoor dat de aanbiedingen inhoudelijk met elkaar te vergelijken zijn (hetzelfde hypotheekbedrag, hetzelfde opbouwbedrag, dezelfde soort hypotheek, gelijke hoogte van de risicodekking, etc.). Vergelijk vervolgens de netto maandlasten. Wanneer u twijfelt of uw andere aanbieding wel echt vergelijkbaar is, kom dan gerust bij ons langs voor een duidelijke toelichting.

Onderhoud advies en producten

Hebt u eenmaal een advies van ons gehad dan is het belangrijk dat dit advies en de bijbehorende financiële producten regelmatig worden beoordeeld.

De financiële wereld staat niet stil. Wij willen u op de hoogte houden van veranderingen in wet- en regelgeving. Daarnaast informeren wij u graag over de introductie van nieuwe producten en diensten. Bovendien kunnen uw situatie en wensen veranderen. Daarom is het praktisch om op regelmatige basis uw gehele persoonlijke en financiële situatie te analyseren. Wanneer het nodig is kunnen er zaken worden aangepast die betrekking hebben op de veranderde situatie.

Om ervoor te zorgen dat de kosten hiervoor niet uit de hand lopen, kunt u bij De Hypotheekadviseur een Beheerovereenkomst afsluiten. Voor een vast maandbedrag bent u verzekerd van onze professionele dienstverlening. Een Beheerovereenkomst sluit u naast het eenmalige tarief voor het advies en de bemiddeling en geldt voor de gehele looptijd van de hypotheek.

Werkzaamheden beheerovereenkomst:

Reguliere beheerovereenkomst

Maandelijkse kosten € 12,50 (prijspeil 2017) door middel van automatische incasso

- Het vastleggen van een klantprofiel in onze centrale database.
- Het vastleggen van het advies en de uitgangspunten in onze centrale database.
- Het vastleggen van alle productgegevens in onze centrale database.
- Alle communicatie met de banken en verzekeraars, de controle daarvan en de vastlegging daarvan in onze centrale database.
- Het informeren over productwijzigingen met betrekking tot de door de klant afgenomen producten.
- Doorvoeren van wijzigingen in producten.
- Controle van polissen en rapportages van banken en verzekeraars.
- Beantwoording van uw vragen met betrekking tot het advies of de producten zonder dat u daarvoor een tarief berekend krijgt.
- Regelmatig toezenden van de nieuwe ontwikkelingen op financieel gebied via een nieuwsbrief of e-mail.
- Overstapservice voor elders lopende verzekeringen. Wij zorgen ervoor dat de polissen worden beëindigd wanneer dit kan en dat ze aansluiten op verzekeringen met gunstigere condities.
- Jaarlijkse controle of financieel advies nog past bij uw wensen en doelstellingen.
- Inventarisatie van de veranderingen ten opzichte van het laatste gesprek.
- Jaarlijkse controle of uw situatie bij overlijden voldoende afgedekt is.
- Jaarlijkse controle of uw situatie bij arbeidsongeschiktheid voldoende afgedekt is.
- Jaarlijkse controle of uw situatie bij werkloosheid voldoende afgedekt is.
- Doorvoeren van wijzigingen in de producten naar aanleiding van wijziging in het advies of wijzigingen in de persoonlijke situatie.
- Continue monitoren van beschikbare producten in de markt.
- Opname van de hypotheekgegevens in de Nationale Hypotheekbond. Dit systeem zorgt ervoor dat wij automatisch op de hoogte worden gebracht van de mogelijkheden om uw hypotheek te optimaliseren als.
- Advies inzake het fiscaal boxenstelsel.
- Inzichtelijk maken netto besteedbaar inkomen.
- WOZ-bezwaarschrift.

- Minimaal 1 keer in de 3 jaar een persoonlijk bezoek van/aan een adviseur voor de controle van de lopende producten en het opschonen van de correspondentie.

Optimale beheerovereenkomst

Maandelijkse kosten € 19,95 (prijspeil 2017) door middel van automatische incasso

Als de reguliere beheerovereenkomst aangevuld met:

- Recht op 1 adviesuur per jaar.
- Jaarlijkse aangifte inkomstenbelasting voor u en eventueel uw partner (alleen NL).
- Helpdeskservice bij financiële zaken via telefoon of e-mail.



De kosten voor onze Beheerovereenkomst zullen jaarlijks worden aangepast op basis van het prijsindexcijfer voor gezinsconsumptie. Voor de Beheerovereenkomst tekent u een aparte incassomachtiging.

Let op!

Indien u niet kiest voor de Beheerovereenkomst ontvangt u voor in de toekomst te verrichten werkzaamheden door de adviseur van De Hypotheekadviseur een factuur. Dat gebeurt op basis van gewerkte uren of gemaakte prijsafpraak. Het spreekt vanzelf dat u deze dient te betalen binnen de daarvoor gestelde termijn. Het uurtarief bedraagt € 175,00 (incl. BTW, prijsniveau 2017).

Uw situatie bij werkloosheid

Dit scenario toont uw inkomen indien u of uw partner werkloos wordt. Aan de hand van dit inkomen wordt bepaald of uw op basis van de huidige toetsnormen deze hypotheek opnieuw zou kunnen afsluiten.

Wettelijke regelingen bij dit scenario

U heeft minimaal 3 maanden en maximaal 38 maanden recht op een werkloosheids-uitkering (WW-uitkering). De eerste twee maanden van uw werkloosheid is de WW-uitkering 75% van uw laatstverdiende loon. Daarna wordt de WW-uitkering lager, maar niet lager dan 70% van uw laatstverdiende loon. Uw WW-uitkering is echter nooit hoger dan 75% of 70% van het maximumdagloon.

Weken-eis WW - U heeft alleen recht op WW-uitkering als u in de 36 weken voordat u werkloos werd, tenminste 26 weken hebt gewerkt. Het gaat hier om weken waarin u minimaal één dag gewerkt hebt. Vakantieweken of betaald verlof tellen ook mee. Weken waarin u als zelfstandige hebt gewerkt tellen niet mee.

Jaren-eis WW - U heeft recht op een langere uitkering als u ook aan de jaren-eis voldoet. Dit houdt in dat u in de vijf jaar voordat u werkloos werd minstens vier jaar voldoende hebt gewerkt. Voor meer informatie, zie: <http://www.rijksoverheid.nl/zoeken/zoeken-op-jaren-eis>.

Individueel bijverzekeren voor werknemers

Als u werkloos wordt krijgt u van de overheid een uitkering. Deze is maximaal 70% van uw laatstverdiende loon. Zo kan er een tekort ontstaan, waardoor u niet meer aan uw betalingsverplichtingen kan voldoen. Het een WW-verzekering krijgt u elke maand een extra uitkering. Daarmee kunt u uw lasten blijven betalen.

Individueel bijverzekeren voor ondernemers Als zelfstandig ondernemer kunt u zich helaas niet verzekeren voor werkloosheid. Heeft u recht op een ANW-uitkering, nabestaande pensioen of andere voorziening?

Uw situatie bij werkloosheid van Dhr.	
Eerste 2 maanden (75%)	€ 30.511
Volgende 3 tot 38 maanden (70%)	€ 28.477
Extra inkomen	€ 0
Verantwoorde hypotheek	€ 229.136
Huidige hypotheek	€ 128.500
Verantwoord	€ 126.781

Toelichting! - In geval van werkloosheid van Dhr. Wassink is de hypotheek € 1.719,- hoger dan verantwoord.
De eerste twee maanden van uw werkloosheid is de WW-uitkering 75% van uw laatstverdiende loon. Daarna wordt de WW-uitkering lager, maar niet lager dan 70% van uw laatstverdiende loon. Uw WW-uitkering is echter nooit hoger dan 75% of 70% van het maximumdagloon.
Een WW-uitkering duurt minimaal 3 maanden en maximaal 38 maanden (3 jaar en 2 maanden). Dit is afhankelijk van uw leeftijd en arbeidsverleden. Na de WW periode komt u in de bijstand.

Uw situatie bij werkloosheid van	
Eerste 2 maanden (75%)	€ 0
Volgende 3 tot 38 maanden (70%)	€ 0
Extra inkomen	€ 229.136
Verantwoorde hypotheek	€ 128.500
Huidige hypotheek	€ 196.209
Verantwoord	€ 128.500

Toelichting! - Uw huidige hypotheek voldoet aan de op dit moment geldende normen voor hypotheekverzekering.

Uw situatie bij overlijden

Dit scenario geeft de gevolgen weer in het geval u of uw partner komt te overlijden. Aan de hand van het resterend inkomen en eventuele uitkering van verzekeringen is bepaald of u op basis van de huidige toetsnormen deze hypotheek opnieuw zou kunnen afsluiten.

Wettelijke regelingen bij overlijden

De Algemene nabestaandenwet (ANW) is een volksverzekering die nabestaanden voorziet in een basisuitkering. Deze uitkering kan bestaan uit een nabestaandenuitkering, een halfwezenuitkering of een wezenuitkering.

Overige regelingen bij overlijden

Nabestaandepensioenen - In de pensioenregeling van uw partner kan sprake zijn van een nabestaandepensioen als aanvulling op uw inkomen. De hoogte van dit pensioen is afhankelijk van de situatie op het moment van het overlijden en van de keuzes die u met betrekking tot uw pensioen heeft gemaakt. Zo kunnen pensioenjaren een rol spelen in uw pensioenregeling. Ook de leeftijd van uw partner is van belang.

Zelf een voorziening regelen - Indien een eventuele ANW-uitkering en/of een eventuele nabestaandepensioen als aanvulling op uw inkomen niet voldoende is dan kunt u kunt een verzekering afsluiten die uitkeert bij overlijden van uw partner. Deze uitkering kan worden gebruikt om de woning-schuld mee af te lossen of ter aanvulling van het (maandelijkse) inkomen. U kunt er ook voor kiezen een periodieke uitkering bij overlijden van uw partner te verzekeren.

Uw situatie bij overlijden van Dhr.	
Inkomen	€ 0
Extra inkomen	€ 22.168
Uitkering verzekeringen	€ 65.000
Verantwoorde hypotheek nabestaanden	€ 90.469
Hypotheek na uitkering verzekeringen	€ 63.500
Huidige hypotheek	€ 128.500
Verantwoord	€ 90.469

Toelichting! - Uw huidige hypotheek voldoet aan de op dit moment geldende normen voor hypotheekverzekering.

Uw situatie bij overlijden van	
Inkomen	€ 40.681
Extra inkomen	€ 0
Uitkering verzekeringen	€ 65.000
Verantwoorde hypotheek nabestaanden	€ 184.135
Hypotheek na uitkering verzekeringen	€ 63.500
Huidige hypotheek	€ 128.500
Verantwoord	€ 184.135

Toelichting! - Uw huidige hypotheek voldoet aan de op dit moment geldende normen voor hypotheekverzekering.

Kwaliteit

We streven dag in dag uit naar de hoogst mogelijke kwaliteit. Daarom zorgen we ervoor dat onze adviseurs up-to-date zijn en blijven in hun vak- en productkennis om u van goed advies te kunnen voorzien. Dit doen wij door verplichte permanente educatie op het gebied van hypotheeken, verzekeringen, fiscaliteiten en juridische zaken met betrekking tot de eigen woning. Andere manieren om de kwaliteit te waarborgen zijn het werken met Mystery Guests, het klanttevredenheidsonderzoek en interne audits.

Tevredenheidsonderzoek

Uw mening over onze dienstverlening is belangrijk. Aan de hand daarvan kunnen wij de kwaliteit van onze dienstverlening immers nog beter op uw wensen afstemmen. Daarom vragen wij om uw mening.

Enige tijd nadat uw financieel plan gestart is, ontvangt u per e-mail een verzoek om aan ons tevredenheidsonderzoek mee te doen. Wij stellen het op prijs als u aan dit onderzoek meewerkt om op die manier de kwaliteit van onze dienstverlening op peil te houden en daar waar nodig te verbeteren.



Wet Financieel Toezicht

De adviezen van De Hypotheekadviseur vallen onder de Wet Financieel Toezicht (WFT). Daarom staan wij onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De Hypotheekadviseur en alle aangesloten vestigingen van De Hypotheekadviseur zijn als bemiddelaar geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder registratienummer: 12016592.

De adviseurs en medewerkers van onze vestigingen voldoen aan de eisen die aan hen gesteld worden door de overheid vanuit de Wet Financieel Toezicht (WFT). Dat is ook een waarborg voor onze kwaliteit.

Klachten

Natuurlijk doen wij er alles aan u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Mocht u echter op- of aanmerkingen hebben, dient u eerst contact op te nemen met uw adviseur. Hij/Zij kan in eerste instantie proberen om samen met u tot een oplossing te komen.

Indien u niet samen tot een oplossing komt, kunt u uw klacht schriftelijk richten aan:

De Hypotheekadviseur
Postbus 53
4645 ZH Putte

Per e-mail kan dit via: info@hypotheekadviseur.nl.

Wij sturen u dan direct een ontvangstbevestiging en zullen uw klacht in behandeling nemen.

Vervolgens informeren wij u zo snel mogelijk schriftelijk inzake het besluit. Indien dit de behandeling bevordert, informeren wij u telefonisch.

Uw klacht zal ook worden geregistreerd.

Indien u het niet eens bent met ons besluit of uw klacht wordt naar uw inzicht niet afdoende behandeld, dan kunt u zich binnen 3 maanden nadat wij u op de hoogte hebben gebracht van ons besluit wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
T 070-333 89 99
F 070-333 89 00
www.kifid.nl



Persoonlijke gegevens

De Hypotheekadviseur voldoet aan de eisen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en heeft bij de Registratiekamer aangemeld hoe zij gebruik maakt van uw gegevens. Dat betekent onder andere dat u te allen tijde het recht heeft op inzage, wijziging of vernietiging van de persoonsgegevens die wij hebben verwerkt. Uw persoonlijke gegevens worden strikt vertrouwelijk behandeld en uitsluitend verstrekt aan partijen waar u via De Hypotheekadviseur producten afneemt.

Contact

Voor het maken van een afspraak, kunt u onze website www.hypotheekadviseur.nl bezoeken. Daar vindt u de gegevens van een vestiging bij u in de buurt. U kunt ons ook per e-mail bereiken via: info@hypotheekadviseur.nl.

De Hypotheekadviseur Hoofdkantoor

T 0164 - 607 211

F 0164 - 602 702

E info@hypotheekadviseur.nl

www.hypotheekadviseur.nl

ABN Amro NL12ABNA0541020560

K.v.K. West Brabant 37115803

deHypotheekadviseur.nl
gewoon lekker wonen!

deKredietadviseur.nl
gewoon verantwoord lenen!

deVerzekeringsadviseur.nl
gewoon goed verzekerd!



De Hypotheekadviseur Hoofdkantoor

T 0164 - 607 211

E info@hypotheekadviseur.nl

www.hypotheekadviseur.nl

ABN Amro NL12ABNA0541020560

K.v.K. West Brabant 37115803