

Met dit document willen we ons aan u voorstellen en uitleg geven over werkwijze van Zeker Hypotheken. Daarnaast geven wij u wettelijk verplichte informatie.

Wie zijn wij?

Het is uiteraard belangrijk om uw financiële zaken door een betrouwbare partner te laten behandelen. Daarvoor bent u bij Zeker Hypotheken aan het juiste adres. Wij hebben ons vak gemaakt van het adviseren en begeleiden van klanten bij vele financiële vraagstukken. Wij willen u graag een aanspreekpunt bieden voor al uw financiële producten. Zo heeft u maar een nummer nodig voor al uw vragen en kunnen onnodige en/of dubbele kosten voorkomen worden. Wij zijn pas tevreden als u volledig op hoogte bent van financiële producten en nut ervan. Ons streven is dan ook dat u het advies volledig begrijpt én u zeker weet dat ons advies helemaal bij uw eigen situatie past. Kwaliteit van advies en service vinden wij erg belangrijk. Wij werken hier dan ook doorlopend aan.

Waaruit bestaat onze dienstverlening?

Onze dienstverlening bestaat uit persoonlijk en deskundig advies én bemiddeling op het gebied van:

- Hypotheken en financieringen
- Levensverzekeringen
- Maandlastenverzekeringen
- Lijfrente voorzieningen
- Schadeverzekeringen
- Sparen en beleggen
- Financiële planning
- Zakelijke verzekeringen
- Privé en zakelijk lease

Wij helpen u met het maken van de juiste keuzes. Centraal in onze advisering staat de huidige en toekomstige financiële situatie die zoveel mogelijk is afgestemd op uw persoonlijke wensen. Daar komt veel bij kijken. Niet alleen de hoogte van de maandlasten is van belang. Denk bijvoorbeeld ook aan de verschillende voorwaarden, de fiscale gevolgen, verandering in privé of werkomstandigheden en ga zo maar door. Er zijn bovendien vele financiële producten en varianten op de markt. Wij begeleiden u op professionele wijze bij alle voor u relevante aspecten.

Ons adviestraject bestaat uit volgende stappen.

Stap 1. Inventariseren

Het adviestraject start met het uitgebreid in kaart brengen van uw persoonlijke financiële situatie, wensen, behoeften en risicobereidheid. We leggen deze vast in een klantprofiel en willen ons ook een beeld vormen van uw kennis en ervaring met complexe financiële producten.

Stap 2. Analyseren en berekenen

Na het in kaart brengen van uw persoonlijke situatie en wensen voor nu en in de toekomst, voeren wij een zorgvuldige analyse uit en maken berekeningen van alle risico's die u kunt lopen. Aan de hand van deze gegevens vormen zich de contouren van de financiële constructie. Vervolgens maken wij een eerste selectie van mogelijke producten die aansluiten op uw wensen. In deze fase lichten wij de mogelijkheden toe en geven aan wat, naar ons oordeel, de voor- en nadelen zijn. Hiermee scherpen wij uw klantprofiel verder aan en maken deze definitief.

Stap 3. Advies

Op basis van de inventarisatie, analyses en berekeningen komen wij uiteindelijk tot een concreet totaaladvies. Bij dit advies motiveren wij uiteraard welke specifieke financiële producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en financiële mogelijkheden. Daarnaast geven we aan bij welke aanbieder en tegen welke voorwaarden deze kunnen worden afgesloten. Ons advies en de motivatie leggen we voor u vast in een adviesrapport.

Stap 4. Bemiddeling

Wij verzorgen graag de aanvragen en de administratieve afhandeling van de gewenste producten voor u. Op die manier kunnen wij ervoor zorgen dat de door ons geadviseerde constructie ook op correcte wijze door de bank of verzekeringsmaatschappij wordt uitgevoerd.

Stap 5. Nazorg

Wij blijven u ondersteunen, ook nadat het financiële product is afgesloten. U kunt met al uw vragen over het afgesloten product bij ons terecht. Verandert er iets in uw persoonlijke situatie? Dan is het mogelijk dat dit van invloed is op het door ons geadviseerde financiële product. Afhankelijk van uw persoonlijke situatie, spreken wij af hoe wij u hierbij kunnen adviseren. Als er echter weer opnieuw behoefte is aan advies, dan zullen wij daarvoor kosten in rekening brengen. Wij bieden u ook service abonnement aan, waarbij u doorlopend gebruik kunt maken van onze dienstverlening.

Bovenstaand adviesproces hanteren wij als leidraad. Afhankelijk van uw persoonlijke situatie geven wij nader invulling aan deze stappen. De specifieke wijze van invulling van uw adviestraject, leggen wij voor aanvang van onze dienstverlening voor vast in een dienstverleningsopdracht.

Welke aanbieders en producten kunnen wij bieden?

Wij kunnen voor je bemiddelen bij vele zorgvuldig geselecteerde aanbieders van financiële producten, zoals banken, verzekeraars en vermogensbeheerders. Er is dus een ruim assortiment aan producten en aanbieders voor handen.

Onze organisatie is volkomen onafhankelijk. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren te kiezen voor de financiële producten van bepaalde verzekeringsmaatschappijen, banken en/of hypotheekverstrekkers.

We behoren tot de ongebonden en onpartijdige bemiddelaars en baseren het advies aan u op een analyse van een geselecteerd aantal, op de markt verkrijgbare, vergelijkbare financiële producten en diensten. Daarnaast zijn wij een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons bedrijf. Op geen enkele wijze zijn wij verplicht om producten te bemiddelen bij één bepaalde aanbieder. Geen enkele aanbieder heeft eigendomsrechten en/of zeggenschap in ons kantoor.

Wat kost onze dienstverlening?

Wij doen alle werkzaamheden binnen dit veelal intensieve adviestraject graag voor u. Hiervoor vragen wij uiteraard een vergoeding. U betaalt ons voor de tijd, kennis en kunde die wij voor u inzetten. Deze investering is goed besteed, want een goed financieel advies bespaart je ook veel geld! Het eerste gesprek dat u met ons voert, is altijd voor onze rekening. In dit intakegesprek leren wij elkaar kennen en kunnen wij u onze dienstverlening en kosten verder toelichten. Vervolgens spreken wij met u af op welke wijze u onze diensten betaalt. We kunnen op de volgende manieren voor onze werkzaamheden worden betaald:

- Advies tegen vast tarief
- Advies tegen een uurtarief

Voorafgaand aan onze dienstverlening worden de afspraken hierover schriftelijk vastgelegd in een dienstverleningsopdracht. In onze dienstverleningsdocumenten zijn onze gemiddelde tarieven opgenomen.

Beloning van onze medewerkers

Onze medewerkers worden beloond op basis van een vast maandelijks salaris. Afhankelijk van de functie en de beoordeling van het functioneren, kunnen medewerkers een salarisverhoging en/of eindejaarsuitkering ontvangen. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers op integer, solide en klantgericht handelen. Wij hanteren hiermee een gezonde en marktconforme

beloningsmethodiek, die bijdraagt aan een zorgvuldige klantbehandeling.

Overige kosten aan derden

Er kunnen naast kosten voor onze dienstverlening, ook nog kosten door andere partijen bij je in rekening worden gebracht. Denk hierbij aan kosten voor een taxatierapport, een bouwkundige keuring of notariskosten. Deze moet u zelf betalen. In de meeste gevallen worden deze kosten opgenomen in de financieringsopzet die wij met u bespreken.

U krijgt van de aanbieder waar uw producten worden ondergebracht periodiek een overzicht van de betreffende producten en de te betalen bedragen. De door u te betalen bedragen kunt u op de met hen overeengekomen wijze voldoen. U betaalt dus steeds rechtstreeks aan de betreffende verzekeringsmaatschappij, bank of vermogensbeheerder. Wij maken u erop attent dat als u de bedragen niet tijdig voldoet, u van de betreffende aanbieder een waarschuwing (betalingsherinnering) krijgt. Blijft de betaling uit, dan kan de aanbieder het product zelfs beëindigen. De kosten als gevolg hiervan en eventuele schade en/of boete zijn volledig voor uw rekening.

Wat verwachten wij verder van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen, tegelijkertijd verwachten wij van u ook de volgende medewerking.

- Verstrek altijd juiste en volledige gegevens. Dit is in uw eigen belang. Bij onjuiste of onvolledige informatie kan de aanbieder uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.
- Informeer ons tijdig en volledig over alle wijzigingen in uw persoonlijke situatie. Zo stelt u ons in staat om uw financiële producten actueel te houden. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie (geboorte, scheiding, overlijden, verhuizen etc.), veranderingen in inkomens- en arbeidssituatie of beëindiging van lopende verzekeringen.
- Laat ons weten of u ergens anders verzekeringen hebt lopen. Dit kan essentieel zijn om over- of juist onderverzekering te voorkomen.
- Controleer of alle informatie en bijbehorende documenten die u van ons krijgt klopt. In geval van onjuistheden of onvolledigheden verwachten wij van u dat deze zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen 10 werkdagen, schriftelijk aan ons doorgeeft.
- Zorg dat u altijd op tijd de betalingen nakomt, zodat er geen betalingsachterstanden ontstaan.

Niet tevreden?

Uiteraard hopen wij een prettige en langdurige samenwerking met u aan te gaan; daarvoor doen wij ons uiterste best. Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn met onze dienstverlening, dan horen wij dat graag zo snel mogelijk. Een klacht ontvangen wij schriftelijk ter attentie van de directie en binnen 1 jaar na het gegeven advies en/of de verrichtte bemiddeling. Na ontvangst van uw klacht nemen wij zo spoedig mogelijk contact met u op en zullen we op zoek gaan naar een bevredigende oplossing. Als u van mening bent dat wij uw klacht niet juist hebben afgehandeld, kun je terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid):

Postbus 93257,
2509 AG Den Haag
Tel.: 0900 355 22 48
E-mail: info@kifid.nl
Website: www.kifid.nl

Ons Kifid aansluitnummer is 300.015846. U kunt ook tot de burgerlijke rechter wenden. Kijk voor onze klachtenregeling ook op onze website.

Beëindigen van onze relatie

U hebt het recht om op elk gewenst moment de relatie met ons te beëindigen. U kunt de bank of verzekeringsmaatschappij dan verzoeken de lopende contracten over te dragen naar een andere adviseur. Een dergelijke wijziging heeft geen gevolgen voor de producten die u via ons hebt afgesloten. Overigens kunnen wij - in uitzonderlijke gevallen - ook het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Ook dan blijven bestaande hypotheek- en verzekeringscontracten in stand.

Advies en/of bemiddeling op basis van provisie van aanbieders

Vanaf 1 januari 2013 is deze vorm van betaling voor bemiddeling van bepaalde complexe producten verboden. Onder complexe producten vallen bijvoorbeeld hypotheek, levensverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. Alleen voor schadeverzekeringen geldt het verbod niet. Slechts in enkele specifieke gevallen ontvangen wij nog provisie van de aanbieder voor onze bemiddeling. In dat geval zullen wij u dit uiteraard voor het afsluiten van het geadviseerde product kenbaar maken. Voordat wij voor u aan de slag gaan, leggen we in een zogenaamd dienstverleningsopdracht vast hoe in die gevallen de te ontvangen provisie zich verhoudt tot ons tarief. En hoe de te ontvangen provisie bij bemiddeling wordt verrekend met het door u te betalen vaste tarief of uurtarief.

Hoe kunt u ons bereiken?

Zeker Hypotheken B.V.
Lylantseplein 1, unit 316
2908LH Capelle aan den IJssel
Tel: 010-3070528
E-mail: info@zekerhypotheken.nl
www.zekerhypotheken.nl

Openingstijden

Maandag t/m vrijdag: 9:00 - 17:00

Zaterdag: Gesloten

Buiten openingstijden zijn wij op afspraak geopend

Overige informatie

Kamer van Koophandel (KVK)

In het Handelsregister van de Kamer van Koophandel te Rotterdam staan wij ingeschreven onder de naam Zeker Hypotheken B.V., geregistreerd onder nummer 60845902.

Autoriteiten Financiële Markten (AFM)

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (WFT) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12042748, voor het uitoefenen van ons bedrijf

Beroepsaansprakelijkheid

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Als er eens wat fout gaat; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid, volgens de norm van de AFM.