Wegwijs bij De Hypotheekshop

Dit is de dienstenwijzer van:
Vivantus Financiële Diensten B.V.
Handelend onder de naam De Hypotheekshop
Waterlandlaan 88 | 1441 MR Purmerend
KVK 36003732 | AFM 12012402
Versie 01-02-2024

Hypotheken | Financiële planning | Verzekeringen

Wie zijn wij

Wij zijn Vivantus Financiële Diensten B.V. en handelen onder de naam De Hypotheekshop. Wij stellen ons met deze dienstenwijzer graag aan je voor.

Als franchisenemer van De Hypotheekshop zijn wij met ons kantoor deelnemer van de grootste onafhankelijke adviesketen van Nederland. Wij adviseren, bemiddelen en bieden nazorg op het gebied van hypotheken en andere financiële producten.

Wij hebben ons vak gemaakt van het adviseren en begeleiden van klanten bij financiële vraagstukken. Wij zijn pas tevreden als je door ons geholpen bent, ons advies begrijpt én wanneer je zeker weet dat ons advies helemaal bij jouw eigen situatie past.

Waar staan wij voor?

- Jouw belang staat altijd voorop
- Het eerste gesprek is voor onze rekening
- Deskundig en persoonlijk financieel advies
- Volledig onafhankelijk advies
- We bekijken de gehele markt (meerdere aanbieders, meerdere producten)
- Continue nazorg en voorzorg via de APK
- Kortom: een Duidelijk Verhaal

Kwaliteit vinden wij erg belangrijk. Wij werken hier dan ook doorlopend aan. Zo laten wij als De Hypotheekshop kantoor elke 18 maanden onze volledige organisatie en dienstverlening controleren op kwaliteit. Bovendien worden we continu ondersteund door de centrale organisatie van De Hypotheekshop. Hierdoor kunnen we jou alle aandacht geven die je verdient!

Registraties

De Hypotheekshop is bij onder andere de volgende organisaties geregistreerd, zodat we zeker zijn van jouw rechten en de kwaliteit van ons advies.

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

Ons kantoor staat ingeschreven in het register van de AFM onder nummer 12012402. Het register is te raadplegen via www.afm.nl/register.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 36003732. Kamer van Koophandel te Purmerend.

Hoe kun je ons bereiken?

De Hypotheekshop
Waterlandlaan 88
1441 MR, Purmerend
Tel: 0299 - 42 52 25
E-mail: purmerend550@hypotheekshop.nl
Website: www.hypotheekshop.nl/vestigingen/purmerenddegors/

Openingstijden

Maandag:	van 09:00 tot 17:30 uur
Dinsdag:	van 09:00 tot 17:30 uur
Woensdag:	van 09:00 tot 17:30 uur
Donderdag:	van 09:00 tot 17:30 uur
Vrijdag:	van 09:00 tot 17:30 uur
Zaterdag:	gesloten
Zondag:	gesloten

Privacy en persoonsgegevens

Wij verzamelen en verwerken jouw persoonsgegevens het uitvoeren van de overeenkomst die wij met jou hebben en om te voldoen aan een eventuele wettelijke verplichting. Bij het geven van financieel advies en het bemiddelen en/of in beheer hebben van een overeenkomst is het nodig om jouw persoonsgegevens te verwerken. Als jij jouw persoonsgegevens niet aan ons wilt geven, kunnen wij jou geen passend en verantwoord financieel product adviseren, bemiddelen en/of beheren. In onze privacyverklaring, die ook beschikbaar is via www.hypotheekshop.nl/vestigingen/purmerenddegors/, wordt verder uitgelegd wat persoonsgegevens zijn. Ook wordt daarin uitgelegd welke gegevens De Hypotheekshop verzamelt, waarom we dit doen, hoelang we jouw gegevens bewaren en wat jouw rechten zijn.

Ons doel: jou financiële nachtrust bieden

Het afsluiten van een hypotheek is de belangrijkste financiële beslissing in je leven. Wij helpen je om die beslissing zo goed mogelijk te nemen. Door daarna jouw hypotheek goed in de gaten te houden, zorgen we ervoor dat jouw hypotheek optimaal op je persoonlijke situatie blijft afgestemd. Zodat je dus ook in de toekomst kunt genieten van financiële nachtrust.

Meer betrokken

We hebben oprechte interesse in wie je bent en wij willen jou goed leren kennen. Want alleen dan kunnen we je een advies geven dat écht bij jouw persoonlijke situatie en wensen past. Zo weten we ook gelijk wat we moeten doen als er iets in jouw situatie wijzigt.

Duidelijker

Wij maken complexe zaken graag eenvoudig en zorgen voor een duidelijk verhaal. Daarom adviseren we je in begrijpelijke taal en zijn we 100% transparant.
Zo weet je altijd waar je aan toe bent en kom je niet voor verrassingen te staan.

Objectiever

Wij adviseren geheel onafhankelijk van banken en andere geldverstrekkers. Jij bent onze klant en niemand anders. Daardoor is er geen enkele belangenverstrengeling en ben je altijd verzekerd van een eerlijk advies.

Baanbrekender

Wij gaan in tegen de gevestigde orde van banken en andere adviseurs. Jouw belang staat altijd voorop. Daarom hebben wij hypotheekprovisies al afgeschaft voordat dit wettelijk geregeld was. En voorkomen we met onze APK dat je straks wakker ligt van jouw hypotheek. Kortom, we doen er alles aan om te laten zien dat het in de financiële wereld anders én beter kan.

Jouw belang staat bij ons voorop

Jij bent uniek. Daarom willen we eerst 'alles' van je weten voordat we aan de slag gaan. Jouw persoonlijke situatie is altijd ons vertrekpunt. We geloven dus niet in standaardproducten, maar in een advies dat alleen bij jou past. Alleen dan wordt je ook een tevreden klant en weten we dat je graag bij ons terugkomt.

Stap voor stap

Je bent waarschijnlijk niet elke dag bezig met hypotheken. Daarom adviseren we je altijd stap voor stap. Zo weet je precies wat er gebeurt en wat je kunt verwachten. Bovendien nemen we onze verantwoordelijkheid. Dat betekent dat we ook wel eens 'Nee' zeggen als dat beter voor je is. Door elke dag jouw belang voorop te stellen, bereiken we ons uiteindelijke doel: dat je van financiële nachtrust kunt genieten!

Waaruit bestaat onze dienstverlening?

Hoewel wij De Hypotheekshop heten, zijn wij niet alleen actief op het gebied van hypotheken. Wij geven jou een volledig financieel advies. Dit houdt in dat wij rekening houden met de belangrijkste momenten in jouw leven, die invloed hebben op de betaalbaarheid van je hypotheek. Een goede hypotheek is namelijk altijd goed afgestemd op jouw wensen en behoeften en daar horen ook andere financiële producten en diensten bij.
Op grond van onze vergunning mogen wij de volgende activiteiten voor jou uitvoeren:

Adviseren en bemiddelen in:

- Adviseren en bemiddelen in betaalrekeningen
- Adviseren en bemiddelen in consumptief krediet
- Adviseren en bemiddelen in elektronisch geld
- Adviseren en bemiddelen in hypothecair krediet
- Adviseren en bemiddelen in inkomensverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in particuliere schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in zakelijke schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in spaarrekeningen
- Adviseren en bemiddelen in vermogensopbouwende producten
- Adviseren en bemiddelen in zorgverzekeringen
- Adviseren in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

Wij helpen je graag met het maken van de juiste keuzes. In ons advies staan jouw woning en persoonlijke wensen centraal. Een woning kopen en daarnaast een hypotheek afsluiten die langdurig bij je past, is een ingewikkelde en belangrijke klus. Daar komt veel bij kijken. Niet alleen de hoogte van de rente is van belang. Denk bijvoorbeeld ook aan de verschillende voorwaarden, de risico's die je tijdens de looptijd van de hypotheek loopt, de betaalbaarheid van de hypotheek tijdens de looptijd, de fiscale gevolgen en ga zo maar door. Er zijn bovendien vele financiële producten en varianten op de markt. Wij begeleiden jou op professionele wijze bij alle onderdelen die voor jou van belang zijn.

Daarnaast bieden wij jou met ons 'Serviceabonnement APK' het gemak van doorlopende financiële aandacht. Hiermee weet je zeker dat jouw financiële zaken altijd up-to-date zijn. Wij vertellen je hier graag meer over!

Ons adviestraject bestaat uit vijf stappen.

Stap 1. Inventariseren
Het adviestraject start met het uitgebreid in kaart brengen van jouw 'klantprofiel'. Dit bestaat uit jouw persoonlijke financiële situatie, wensen, behoeften en risicobereidheid. Deze gegevens leggen wij vast als uitgangspunt voor het te geven advies. Daarnaast willen wij ons ook een beeld vormen van jouw kennis en ervaring met (complexe) financiële producten.

Stap 2. Analyseren en berekenen
Na het in kaart brengen van jouw persoonlijke situatie en wensen voor nu en de toekomst, voeren wij een zorgvuldige analyse uit en maken wij berekeningen van alle risico's die jij kunt lopen. Met deze gegevens leggen we een basis voor de financiële constructie. Daarna maken wij een eerste selectie van mogelijke producten die aansluiten bij jouw wensen. In deze fase lichten wij de mogelijkheden toe en geven aan wat, naar ons oordeel, de voor- en nadelen voor jou zijn. Hiermee scherpen wij jouw klantprofiel verder aan en maken deze definitief.

Stap 3. Advies
Op basis van de inventarisatie, analyses en berekeningen komen wij uiteindelijk tot een totaaladvies. Bij dit advies lichten wij uiteraard toe welke specifieke financiële producten volgens ons het beste aansluiten bij jouw wensen en financiële mogelijkheden. Daarnaast geven we aan bij welke aanbieder en tegen welke voorwaarden de producten kunnen worden afgesloten. Ons advies en onze motivatie leggen we voor je vast in een adviesrapport.

Stap 4. Bemiddeling
Als je de gewenste producten hebt uitgekozen, helpen wij je graag bij het aanvragen van de producten en het regelen van de administratieve taken. Op die manier kunnen wij ervoor zorgen dat de door ons geadviseerde constructie ook op juiste manier door de bank of door de verzekeringsmaatschappij wordt uitgevoerd.

Stap 5. Beheer / Nazorg
Wij blijven je ondersteunen, ook nadat het financiële product is afgesloten. Je kunt met al je vragen over het afgesloten product bij ons terecht. Verandert er iets in jouw persoonlijke situatie? Dan is het mogelijk dat dit van invloed is op het financiële product dat wij geadviseerd hebben. Afhankelijk van jouw persoonlijke situatie, spreken wij af hoe wij je hierbij kunnen adviseren. Tegen een aantrekkelijk maandbedrag kun je ook kiezen voor ons 'Serviceabonnement APK', waarbij je doorlopend gebruik kunt maken van onze dienstverlening. De adviezen die wij geven in het 'Driejaarlijks Servicegesprek' vallen binnen het abonnement. Je betaalt alleen voor het extra werk dat wij voor jou doen bij het aanvragen van nieuwe producten. We laten je dan altijd vooraf weten hoeveel extra uren wij hiervoor inschatten. Wij leggen graag uit waarom een APK ook voor jou belangrijk is.

Gaat het om een volledig nieuw advies, bijvoorbeeld omdat je een ander huis gaat kopen, dan valt dit uiteraard niet onder de APK. Maar omdat wij regelmatig met jou om de tafel zitten en je hierdoor goed kennen, hebben wij minder uren nodig voor het persoonlijk advies. En dat scheelt geld.

Het adviestraject zoals hierboven beschreven staat, gebruiken wij als leidraad. Afhankelijk van jouw persoonlijke situatie geven wij een preciezere invulling aan deze stappen. Voordat wij beginnen met onze dienstverlening, leggen wij in een 'opdracht tot dienstverlening' voor jou vast hoe we een precieze invulling geven aan jouw adviestraject.

Welke aanbieders en producten kunnen wij jou bieden?

Wij kunnen voor je bemiddelen bij veel nauwkeurig gekozen aanbieders van financiële producten, zoals banken, verzekeraars en vermogensbeheerders.
Er is bij ons dus een ruim assortiment aan producten en aanbieders voorhanden. Wij zijn volledig vrij in onze advisering en doen alles voor jouw belangen.
Op geen enkele manier 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?

Binnen dit adviestraject nemen wij graag al het werk voor onze rekening. Dit is natuurlijk niet gratis. Wij zijn van mening dat jij uniek bent. Zowel jouw persoonlijke omstandigheden als jouw financiële situatie zijn uniek, maar ook de woning die je al hebt of die je wilt. Daarom geven wij ook altijd een uniek en persoonlijk advies. Dat betekent dat wij voor het ene advies meer uren kwijt zijn dan voor het andere advies. Want dat is namelijk afhankelijk van jouw specifieke situatie.
Er zijn verschillende specifieke situaties zoals:

- Je bent starter of je hebt al een woning
- Jij bent in loondienst of ondernemer
- Je hebt al een aantal financiële producten gekocht
- Enzovoort

Je betaalt ons voor de tijd, kennis en deskundigheid die wij voor je inzetten. Dit is een goede investering, want een goed financieel advies bespaart je ook veel geld!
Het eerste gesprek dat je bij ons op kantoor voert, is altijd voor onze rekening. Wij investeren namelijk graag in jou. In dit intakegesprek leren wij elkaar kennen en kunnen wij je onze dienstverlening en kosten verder toelichten. Daarna spreken wij met je af op welke wijze je 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 die wij met jou hierover maken, schriftelijk vastgelegd in een 'opdracht tot dienstverlening'.
In onze dienstverleningsdocumenten zijn onze gemiddelde tarieven opgenomen.

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 je zelf betalen. In de meeste gevallen worden deze kosten opgenomen in de financieringsopzet die wij met je bespreken. Daardoor betaal je de kosten vaak vanuit de hypotheek en reken je dit af na afloop van het adviestraject, bij de notaris.

Je krijgt van de aanbieder waar je jouw producten koopt op vaste momenten een overzicht van jouw producten en de te betalen bedragen. De bedragen die jij moet betalen, betaal je op de manier die je met de aanbieder hebt afgesproken.
Je betaalt dus steeds rechtstreeks aan de betreffende verzekeringsmaatschappij, bank of vermogensbeheerder. Wij willen je erop wijzen dat als je de bedragen niet op tijd betaalt, je van de betreffende aanbieder een waarschuwing (betalingsherinnering) krijgt. Betaal je dan nog steeds niet, dan kan de aanbieder het product zelfs beëindigen.

Wat verwachten wij verder van jou?

- Geef ons altijd juiste en volledige gegevens.
  Dit is erg belangrijk. Bij onjuiste of onvolledige informatie kan de aanbieder uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.

- Informeer ons op tijd en volledig over alle wijzigingen in je persoonlijke situatie. Zo stel je ons in staat om jouw financiële producten actueel te houden. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in je persoonlijke situatie (geboorte, scheiding, overlijden, verhuizen etc.), veranderingen in

inkomens- en arbeidssituatie of beëindiging van lopende verzekeringen.

- Laat ons weten of je ergens anders verzekeringen hebt lopen. Dit kan noodzakelijk zijn om over- of juist onderverzekering te voorkomen.

- Controleer of alle informatie en bijbehorende documenten die je van ons krijgt, kloppen. In geval van onjuistheden of onvolledigheden verwachten wij van je dat je deze zo snel mogelijk, in ieder geval binnen 10 werkdagen, schriftelijk aan ons doorgeeft.

- Geef ons op tijd (binnen 24 uur voor de afspraak) telefonisch door, als jouw afspraak niet kan doorgaan. Niet nagekomen afspraken en afspraken die niet op tijd zijn afgezegd, kunnen wij bij jou in rekening brengen.

- Zorg dat je altijd op tijd je betalingen nakomt, zodat er geen betalingsachterstanden ontstaan.

Niet tevreden?

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

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 300.008.400. Je kunt je ook tot de burgerlijke rechter wenden. Kijk voor onze klachtenregeling ook op onze website.

Beëindigen van onze relatie

Je hebt het recht om op elk gewenst moment de relatie met ons te beëindigen. Je kunt jouw bank of verzekeringsmaatschappij dan vragen de lopende contracten over te dragen naar een andere adviseur. Zo'n wijziging heeft geen gevolgen voor de producten die je via ons hebt afgesloten. In uitzonderlijke gevallen kunnen wij ook het initiatief nemen om de relatie met jou te beëindigen. Ook dan blijven jouw bestaande hypotheek- en verzekeringscontracten in stand.

Advies en/of bemiddeling op basis van provisie van aanbieders

Vanaf 1 januari 2013 is provisie voor advies en/of bemiddeling van levensverzekeringen, hypotheken, uitvaartverzekeringen, betalingsbeschermers, individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en pensioenverzekeringen verboden. Alleen voor consumptief krediet en schadeverzekeringen geldt het verbod niet. Voor consumptief krediet worden wij betaald door de aanbieder. Slechts in enkele specifieke gevallen voor schadeverzekeringen ontvangen wij nog provisie van de aanbieder voor onze bemiddeling. Voor schadeverzekeringen zullen wij je, als je dit graag wilt, dit uiteraard voor het afsluiten van het geadviseerde product duidelijk maken. Voordat wij voor je aan de slag gaan, leggen we in een zogenaamde 'opdracht tot dienstverlening' vast hoe de provisie die wij ontvangen, zich verhoudt tot ons tarief. Ook leggen wij vast hoe deze provisie wordt verrekend met het vaste tarief of uurtarief dat jij aan ons betaalt.

Serviceabonnement APK

Met ons 'Serviceabonnement APK' heb je het gemak van doorlopende financiële aandacht en weet je zeker dat jouw financiële zaken altijd up-to-date zijn. In onze brochure vind je meer informatie over het 'Serviceabonnement APK'.

We verwachten dat deze Wegwijs je voldoende inzicht en vertrouwen geeft in onze dienstverlening en werkwijze. Uiteraard kunnen we hier nooit volledig zijn. Heb je nog vragen, aarzel dan niet om ze te stellen.

Wij zijn je graag van dienst!

Vivantus Financiële Diensten B.V.
Handelend onder de naam De Hypotheekshop
Waterlandlaan 88 | 1441 MR Purmerend
KVK 36003732 | AFM 12012402
Versie 01-02-2024