

Dienstenwijzer

Vrieling Hypotheken

2 februari 2021

VRIELING

Dienstenwijzer Vrieling Hypotheken

Informatie over onze dienstverlening

Vrieling Hypotheken hecht veel waarde aan een deskundig advies en een goede dienstverlening op het gebied van hypotheken en hypotheekgerelateerde producten en diensten. Op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft) zijn wij verplicht consumenten voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken.

Wie zijn wij?

Vrieling Hypotheken werkt als gespecialiseerd adviseur en bemiddelaar voor hypotheken, verzekeringen en spaaroplossingen.

Vrieling Hypotheken B.V. is onderdeel van Vrieling Adviesgroep. Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder vergunningnummer 12009573. Op grond van deze vergunning mag Vrieling Adviesgroep adviseren en bemiddelen in schadeverzekeringen, levensverzekeringen, hypotheek krediet, consumptief krediet, betaalrekeningen, spaarverzekeringen, pensioenverzekeringen, premiepensioenvorderingen en elektronisch geld. Ook mogen wij optreden als gevolmachtigd agent voor schadeverzekeringen en levensverzekeringen.

Contactgegevens en bereikbaarheid

| Vestiging | Dedemsvaart | Hardenberg | Zwolle |
|-------------|--------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Bezoekadres | Langewijk 47, 7701 AB Dedemsvaart | Stelling 5, 7773 ND Hardenberg | Eekwal 31, 8011 LB Zwolle |
| Postadres | Postbus 444, 7770 AK Hardenberg | Postbus 444, 7770 AK Hardenberg | Postbus 444, 7770 AK Hardenberg |

Telefoon: 0523 - 28 27 27
E-mail: hypotheken@vrieling.nl
Internet: www.vrieling.nl

Wat doen wij?

Vrieling Hypotheken is actief als adviseur en bemiddelaar. Dit houdt in dat onze dienstverlening zich kan beperken tot alleen het geven van advies, en de dienstverlening uitgebreid kan worden naar bemiddelen bij het afsluiten van een hypotheek en/of verzekering. In dat geval beheren we ook uw hypotheek en/of verzekeringen. Dit betekent dat we u op de hoogte houden van noodzakelijke wijzigingen in de polis of van wijzigingen in wet- en regelgeving die van invloed zijn op uw polissen. Voor nazorg die uitgebreider is dan alleen de wettelijke zorgplicht, kunnen andere vormen van beloning van toepassing zijn, zoals abonnementen of beloning op factuurbasis. Vanzelfsprekend komen wij dat vooraf persoonlijk met u overeen.

Hoe voeren wij onze dienstverlening uit?

Vrieling Hypotheken heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan en daarom laten wij ons jaarlijks auditen door externe instanties. Zo zijn wij ISO 9001/2015 gecertificeerd voor wat betreft de kwaliteit van ons management. De ISO 9001 is de internationale norm voor kwaliteitsmanagementsystemen en legt de nadruk op klanttevredenheid en de daaruit voortkomende kwaliteitszorg en continue verbetering. Onze adviseurs zijn Erkend Financieel Adviseur en geregistreerd bij de Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH). Ook beschikken wij over een WFT-certificaat voor het werken conform de WFT (Wet op het financieel toezicht)

Onze relatie met verzekeraars

Adviesvrij

Vrieling Hypotheken heeft geen verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn volledig vrij in onze advisering. Nadat we hebben bekeken welke financiële oplossing het beste aansluit bij uw situatie en wensen, gaan we op zoek naar een passend product. Om een geschikt aanbod te vinden, vergelijken we een groot aantal hypotheekproducten of verzekeringen met elkaar. We bekijken welke hypotheek of verzekering het beste past bij u en uw situatie.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling – zoals bank of verzekeraar – heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Dit geeft ons de vrijheid om u te adviseren wat wij in uw belang vinden.

Onze aanbieders

Voor het bemiddelen in en beheren van financiële producten werkt ons kantoor met zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken en verzekeringsmaatschappijen). Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen en objectieve analyse van de ruime keus aan producten. Op uw verzoek geven wij u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Wanneer wij u adviseren over een bepaald financieel product, dan onderzoeken wij eerst of een product van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen. Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kijken wij breder op de markt van financiële producten. Dit melden wij u vooraf.

Assurantiebelasting

Over een deel van onze verzekeringen moeten wij assurantiebelasting afdragen en dit belasten wij dan aan u door. Voor onder meer levensverzekeringen en uitvaartverzekeringen geldt een vrijstelling voor assurantiebelasting. Op onze facturen kunt u zien wanneer er assurantiebelasting van toepassing is.

BTW en aftrekbaarheid bij belasting

Mogelijk is onze nota belast met BTW. Wanneer de intentie van het advies gericht is op het tot stand komen van een hypotheek, levensverzekering of schadeverzekering, mogen wij een nota zonder BTW aan u versturen. Wanneer dit niet zo is (bijvoorbeeld bij een second opinion), zonder dat de intentie bestaat om het geadviseerde product daadwerkelijk bij ons af te sluiten, zijn wij verplicht om BTW in rekening te brengen. Wanneer u een hypotheek afsluit zijn de kosten voor advies en bemiddeling aftrekbaar.

Hoe worden wij beloond?

Onze beloning is gebaseerd op een vast bedrag per dienst (zie schema hieronder). Voor zover de dienst niet genoemd wordt in het schema, geldt dat wij u op basis van ons uurtarief een passende aanbieding doen. Wilt u liever op basis van uurtarief betalen? Ook dat kan.

Afhankelijk van de hypotheek en/of de verzekering en de door u gekozen betaalwijze en termijn, kunnen er nog andere kosten zijn. Uw adviseur informeert u hier vooraf over.

Wij ontvangen van de hypotheekverstrekker waar uw hypotheek wordt onder gebracht geen vergoeding.

| Dienst | Aard van de dienst* | Prijs |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------|
| Kennismakingsgesprek / Oriëntatie | | Kosten zijn voor onze rekening |
| Starter | AB | € 2.150,00 |
| Doorstromer | AB | € 2.495,00 |
| Oversluiter | AB | € 2.495,00 |
| Verhoging | AB | € 1.950,00 |
| Relatie beëindiging | AB | € 2.950,00 |
| Toeslag ondernemer (begeleiding inkomensverklaring, excl. kosten inkomensverklaring) | AB | € 250,00 |
| Toeslag ondernemer (bij geen inkomensverklaring) | AB | € 500,00 |
| Wijzigen aflosvorm/rente | AB | € 450,00 |
| Overlijdensrisicoverzekering | AB | € 500,00 |
| Overlijdensrisicoverzekering (in combinatie met hypotheek) | AB | € 250,00 |
| Woonlastenverzekering | AB | € 600,00 |
| Woonlastenverzekering (in combinatie met hypotheek) | AB | € 300,00 |
| Inkomensanalyse | | € 500,00 |
| Overig advies** | AB | € 200,00 |
| Dossierkosten serviceprovider*** | | € 325,00 |
| Uurtarief financieel adviseur | | € 127,00 |
| Uurtarief binnendienst | | € 78,00 |

*A staat voor Advies en B voor Bemiddeling. AB betekent dus zowel Advies als Bemiddeling, maar zonder beheer.

** In geval van zelfbouw, overbruggingskrediet, intermediair overnemen, fiscale voortzetting, begeleiding bij verkoop met verlies, erfpacht en maatschappelijk gebonden eigendom.

*** In enkele gevallen vragen wij een hypotheek aan via een zogenaamde 'serviceprovider'. Zij berekenen daarvoor dossierkosten à € 325,00 per hypotheek. Deze kosten worden bij de totale advieskosten opgeteld en dragen wij af aan de serviceprovider.

Wat verwachten wij van u?

Om u goed te kunnen informeren en adviseren over relevante zaken, hebben we altijd actuele contactgegevens van u nodig. Als daar iets in wijzigt, vragen wij u dat zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Ook wijzigingen in uw persoonlijke situatie zoals geboorte, overlijden, samenwonen of huwelijk en echtscheiding horen wij graag van u. Dit geldt ook voor wijzigingen in uw arbeidssituatie, (verwacht) vermogen, betalingsachterstanden, schulden, eerder beëindigde polissen, pensioengegevens, wijzigingen in risicobereidheid en aanpassing van wensen. Op die manier kunnen wij u blijvend passend adviseren.

Intrekking opdracht

Wanneer u tussentijds uw opdracht intrekt, zijn wij gerechtigd een deel van de gemaakte kosten in rekening te brengen. Hiervoor hebben wij een vast tarief. De factuur die u van ons ontvangt indien een opdracht niet doorgaat bedraagt € 450,00.

Wanneer u de nota na het ondertekenen van het renteaanbod en doorsturen van de stukken intrekt, zijn wij genooddaakt de volledige nota in rekening te brengen zoals geschreven in de opdrachtbevestiging.

Beëindiging van de relatie met Vrieling Hypotheken

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn. Indien er financiële producten via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de betreffende maatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen aan een andere adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. In dat geval eindigt onze dienstverlening en dragen wij de wettelijke zorgplicht over aan de maatschappij waar het product gesloten is.

Heeft u een klacht?

Uiteraard doen wij er alles aan om u goed van dienst te zijn. Indien u toch niet tevreden bent, dan vragen wij u om uw adviseur daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Onze adviseurs doen er alles aan om uw klacht naar tevredenheid op te lossen. Wordt uw klacht naar uw gevoel niet naar tevredenheid opgelost, neem dan contact op met de kwaliteitscoördinator van Vrieling Adviesgroep via 0523 – 28 27 26 of stuur een mail kwaliiteitsverbetering@vrieling.nl. Wilt u meer informatie over onze interne klachtenprocedure, dan kunt u deze bij ons opvragen.

Indien u van mening bent dat de uitkomst van onze interne klachtenafhandeling niet bevredigend is, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële dienstverlening (KiFid), postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoon 070 – 333 8960, www.kifid.nl. Ons aansluitnummer bij KiFid is 300.006158. U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.

Privacy en Functionaris gegevensbescherming (FG)

Vrieling heeft er uit eigen beweging voor gekozen een Functionaris gegevensbescherming (FG) aan te stellen om op die manier het zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens en het voldoen aan de privacywetgeving extra te borgen. Onze FG is aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). De contactgegevens van onze FG vindt u op onze website.

Vrieling Hypotheken is onderdeel van Vrieling Adviesgroep. Relevante wijzigingen in uw gegevens geven wij door aan andere bedrijfsonderdelen van Vrieling Adviesgroep als u daar ook klant bent. Zo hoeft u wijzigingen maar één keer door te geven. Mocht u daar bezwaar tegen hebben dan kunt u dat op elk moment kenbaar maken aan uw adviseur. Deze geeft dit door aan de FG die passende maatregelen zal treffen.

Bij Vrieling Adviesgroep respecteren we de privacy van onze klanten. We zorgen ervoor dat de persoonlijke informatie die onze klanten ons geven, altijd vertrouwelijk en in overeenstemming met de AVG wordt behandeld. Wij delen uw persoonsgegevens alleen wanneer het noodzakelijk is voor de dienstverlening aan u of wanneer we dat verplicht zijn door de wet of vanwege richtlijnen die gelden voor financiële instellingen. Afhankelijk van de hypotheek en/of verzekering die u bij ons afsluit kan dit verschillen. Als hypotheekadviseur delen we uw persoonsgegevens in ieder geval met de bank of verzekeraar waar uw hypotheek en/of uw verzekering wordt afgesloten.

Wij bewaren uw gegevens tot 7 jaar na de looptijd van uw hypotheek, tenzij wij een verzoek krijgen om uw gegevens eerder te verwijderen en dit wettelijk is toegestaan en er geen bezwaren tegen verwijdering zijn.

Op onze website kunt u ons Privacystatement en Privacyreglement vinden als u meer wilt weten over hoe wij de AVG hebben ingepast in onze processen.

Voor een verantwoord acceptatie-, risico- en fraudebeleid raadplegen en registreren wij uw gegevens in het Centraal Informatie Systeem van de in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen (CIS). Zie voor meer informatie www.stichtingcis.nl. Hier vindt u ook het CIS-privacyreglement.

Wettelijke bepalingen

Elektronische communicatie

Vrieling Hypotheken werkt steeds meer digitaal. Dat kan zijn via e-mail of via een online platform waarvoor u uw persoonlijke inloggegevens gebruikt. De risico's die dit mogelijk met zich meebrengt heeft Vrieling Hypotheken zoveel mogelijk beperkt door middel van beveiligingsmaatregelen. Welke maatregelen dit zijn, is onderhevig aan verandering omdat zowel de wetgeving hierover (AVG) als de techniek zich steeds verder ontwikkelt.

Sanctiewet en Wwft (Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme)

De Sanctiewet en de Wwft verplichten ons als financiële instelling om veel te controleren en te verifiëren. De sanctiewet bepaalt onder andere met welke personen er geen zaken gedaan mogen worden of dat er met bepaalde landen of gebieden geen zaken gedaan mogen worden. Afgezien van uw verzekeringsdekking bent u als relatie op grond van de Wet op de economische delicten strafbaar wanneer u zich niet houdt aan de Sanctiewetgeving. Het is dus belangrijk dat u op de hoogte bent van de handelssancties.

Naast dat wij zelf geen transacties mogen doen met personen op de sanctielijst of met landen of gebieden op de sanctielijst, hebben we ook een meldingsplicht om transacties te melden die mogelijk verdacht zijn in dit kader.

De Wwft bevat onder andere ook de UBO-check (UBO =Ultimate Beneficial Owner). Dit houdt in dat als u een zakelijke klant bent, we moeten nagaan wie de uiteindelijk belanghebbende achter de bij uw zaken betrokken rechtspersoon is en of er met deze persoon of personen transacties mogen plaatsvinden. Een UBO is de partij die minimaal 25% of meer van de aandelen in een bedrijf heeft of overwegende zeggenschap over een bedrijf kan uitoefenen. Is er niemand die uiteindelijk meer dan 25% zeggenschap en/of aandelen heeft, dan zult u een UBO aan moeten wijzen.

Aansprakelijkheid

We zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering keert uit wanneer wij een fout maken in de uitoefening van ons vak als financieel adviseur. Voor u geeft dit extra zekerheid.

Tot slot

Vrieling Adviesgroep biedt particulieren en bedrijven in onze regio en daarbuiten continuïteit en zekerheid op financieel gebied. Wij staan onze klanten in iedere levensfase bij, geven hen inzicht in risico's, verkleinen en voorkomen die waar mogelijk en reiken oplossingen aan. Zodoende bieden wij onze klanten continuïteit, rust en zekerheid. We zijn een onafhankelijk familiebedrijf, maatschappelijk betrokken en klantgericht.

Wij zetten in op een dienstverlening die van toegevoegde waarde moet zijn voor onze klant; wij zetten ons in om te komen van tevreden naar enthousiaste klanten.

Wij bedanken u voor het vertrouwen dat u in ons stelt door voor ons te kiezen als uw adviseur en/of verzekeraar.