



**DIENSTENWIJZER
WIM HARLAAR HYPOTHEEKHUIJS BV**

| | |
|--|------------|
| Inleiding. | Pagina 3 |
| Onze bedrijfsfilosofie. | Pagina 4 |
| Onze werkwijze. | Pagina 5 |
| Voor welk advies kunt u bij ons terecht | Pagina 6 |
| Adviesvrijheid, onafhankelijkheid, aandelenbelang en beloning. | Pagina 7 |
| Met welke financiële dienstverleners werken wij samen? | Pagina 8,9 |
| Onze deskundigheids- en kwaliteitsbeheer. | Pagina 10 |
| Beëindiging relatie met ons kantoor. | |
| Klachtenprocedure. | |
| Tot slot | Pagina 11 |

INLEIDING

Onze bedrijfstak en de overheid hechten veel waarde aan goede voorlichting over onze dienstverlening werkwijze en beloning. Op de activiteiten van ons kantoor is onder andere de Wft (Wet op het Financieel Toezicht) van toepassing. De Wft eist dat wij u tijdig informeren over de aard van onze dienstverlening die wij u kunnen bieden. En dat sluit perfect aan bij onze wens om u - voorafgaand aan onze kennismaking en het tot stand komen van een of meerderen hypotheek- en /of verzekerings- en/of beleggingsovereenkomsten - nader kennis met ons te laten maken.

WFT DIENSTENWIJZER

Middels dit document informeren wij u dus over wie wij zijn, de manier waarop wij werken, waar wij voor staan (onze bedrijfsfilosofie), met wie wij samenwerken, hoe wij worden beloond en bij welke instantie wij - verplicht of vrijwillig - zijn aangesloten. Hierdoor weet u voorafgaand aan onze dienstverlening exact wat u van ons kunt verwachten.

ONS KANTOOR

Ons kantoor is opgericht in oktober 2007, telt op dit moment 7 medewerkers en is sinds februari 2008 gevestigd op onderstaand adres. Onze dienstverlening bestaat uit het informeren en adviseren over en bemiddelen in financiële producten aan zowel particulieren en ondernemers op vele vakgebieden zoals schadeverzekeringen, levensverzekeringen, hypotheek en aanverwante producten. Wij komen hier later in onze dienstwijzer nog op terug in de rubrieken.

Onderstaand treft u de belangrijkste gegevens en bereikbaarheid van ons kantoor aan:

| | |
|------------------------------|--|
| Naam kantoor | : Wim Harlaar Hypotheekhuys BV |
| Kantooradres | : Stationsstraat 11 |
| Postcode en Vestigingsplaats | : 4001 CC TIEL |
| Telefoon | : 0344-610141 |
| Fax | : 0344-634632 |
| E-mail | : info@wimharlaarhypotheekhuys.nl |
| Website | : www.wimharlaarhypotheekhuys.nl |
| Inschrijving wft register | : 12017264 |
| Inschrijving Handelsregister | : 11070684 |
| Openingstijden | : maandag t/m vrijdag van 09.00 uur tot 17.30 uur en in de avonden op afspraak. |

ONZE BEDRIJFSFILOSOFIE

Wij geloven niet in alleen maar hypotheekadvies. Hoewel een hypotheek vaak een belangrijk onderdeel uitmaakt van uw totale huishouding zijn er veel meer zaken waar u bij de aankoop, verkoop, verbouwing van een woning en of herziening van uw huidige hypotheek rekening mee moet houden. Wij zien het als onze taak om u duidelijkheid te geven over alle belangrijke financiële risico's en gebeurtenissen die bij de aankoop of verbouwing van een woning om de hoek komen kijken. Naar ons idee gaat hypotheekadvies dus verder dan alleen een bruto-netto berekening!!

In onderstaand overzicht wordt onze bedrijfsfilosofie schematisch uiteengezet.

UW WONING EN UW HYPOTHEEK

- | | |
|---------------------------|--------------------------------|
| - <i>Werkloosheid</i> | - <i>(pre) Pensioen</i> |
| - <i>Sabbatical leave</i> | - <i>Ziekte</i> |
| - <i>Studie kinderen</i> | - <i>Arbeidsongeschiktheid</i> |
| - <i>Overlijden</i> | - <i>Zakelijk advies</i> |

Door stil te staan bij bovenstaande gebeurtenissen krijgt u voorafgaand aan de financiering van uw woning een helder overzicht van alle belangrijke scenario's en financiële risico's voor een langere periode. Zodoende komt u tijdens de looptijd van uw hypotheek normaliter niet voor verrassingen te staan. Wij maken op basis van uw huidige situatie voor u een persoonlijk plan. In de toekomst kunnen zich allerlei zaken voordoen waardoor het persoonlijke plan moet worden bijgesteld.

Vandaar dat wij het belangrijk vinden om gedurende de looptijd van de hypotheek en/of financiële situatie regelmatig met u contact te hebben om het plan up-to date te houden.

ONZE WERKWIJZE

Een financieel plan valt of staat bij een goede inventarisatie van uw gegevens, uw wensen en uw doelstellingen. Op basis van de gegevens stellen wij een klantprofiel op. Het klantprofiel vormt de basis voor de totstandkoming van het uiteindelijke advies. In onderstaand overzicht wordt onze werkwijze schematisch uiteengezet;

-Inventariseren en informeren

- Financiële positie, wensen, doelstellingen

- Advies en aanbod

- Uitvoering advies

- Update advies

- Opstellen klantprofiel

- Keuze en Motivatie

Op basis van het opgestelde klantprofiel selecteren wij de meest passende oplossing uit het totale productenaanbod van onze arrangementspartners. In het uiteindelijke advies zullen wij altijd onze keuzes motiveren en vastleggen. Indien het advies door ons wordt uitgewerkt zullen wij u regelmatig benaderen om te bekijken of er wijzigingen hebben plaatsgevonden in uw persoonlijke situatie. Dit kan namelijk aanleiding zijn om uw financieel plan op onderdelen bij te stellen.

VOOR WELK ADVIES KUNT U BIJ ONS TERECHT?

Hypotheeken

Bij het kopen, verkopen, verbouwen van een woning, hoort een goed financieel plan. Naast uitleg over de verschillende hypotheekvormen zoals een aflossingsvrije -, spaar -, lineair, annuïteiten-, hybride- en levenhypotheek zetten wij voor u ook diverse gezinsrisico's in kaart. Zodoende kunt u een hypotheekvorm kiezen die past bij uw persoonlijke situatie nu maar ook in de toekomst.

Levensverzekeringen

Via een levensverzekering kunt u sparen en/of beleggen voor later. Uiteraard kunt u een levensverzekering sluiten ter aflossing van uw hypotheek of voor bijvoorbeeld ter aanvulling op uw inkomens vanaf pensioendatum. Ook kunt u een verzekering nemen die uitkeert bij overlijden om zodoende uw nabestaanden financieel goed verzorgd achter te laten. Omdat de premies, kosten en dekkingen voor ieder situatie anders kunnen liggen staan wij u graag bij in uw keuze voor dergelijke producten.

Sparen en beleggen

Op het gebied van sparen en beleggen zijn er veel mogelijkheden. Denk aan sparen bij een bank of via een internet spaarrekening met een overwegend hogere rentevergoeding. Spaargeld kunt u ook beleggen met de kans op een hoger rendement maar ook tegen hogere risico's. Bijvoorbeeld voor het aflossen van (een deel van) uw hypotheek of een aanvullend inkomen voor later. Aangezien beleggen ook met meer risico's gepaard kan gaan dient een belegging goed bij u te passen. Een belegging dient dus aan te sluiten bij uw persoonlijke risicoprofiel, uw wensen en uw doelstellingen. Door alle voor en nadelen van de diverse spaarvarianten helder voor u uiteen te zetten kunt u gemakkelijker een keuze maken.

Zorg en inkomen

De voortdurende verschraving van ons sociale zekerheidsstelsel dient u steeds meer zelf te regelen. Kosten in verband met ziekte of verlies van inkomen door arbeidsongeschiktheid of werkloosheid zijn zaken waartegen u zich goed kunt beschermen. Denk hierbij aan een ziektekostenverzekering, of een arbeidsongeschiktheidsverzekering -of werkloosheidsverzekering. Het maakt hierbij niet uit of u in loondienst bent of zelfstandig ondernemer; voor beiden bestaan diverse oplossingen. Wij selecteren de juiste producten bij uw persoonlijke wensen en mogelijkheden.

(Pre) Pensioen

Uw inkomen later is wellicht nog ver weg, maar verdient wel aandacht. Wij zetten uw toekomstige inkomenspositie in kaart zodat u tijdig inzicht heeft en eventuele maatregelen kunt treffen. Wij adviseren en bemiddelen hierbij in individuele en of collectieve pensioenregelingen in het kader van de pensioenwet.

Schadeverzekeringen

Hieronder vallen met name de auto -, inboedel -, kostbaarheden -, opstal en avp verzekeringen. Maar ook (gezins-) rechtsbijstand en reisverzekeringen. Of bedrijfsmatige verzekeringen voor uw panden vrachtauto's inventaris en aansprakelijkheid.

ADVIESVRIJHEID, ONAFHANKELIJKHEID EN AANDELENBELANG

Wij vinden het belangrijk u te informeren over het feit dat wij voor de advisering en bemiddeling voor een spaar en betaalrekeningen gekozen hebben voor een exclusiviteit met de RegioBank. Met betrekking tot alle overige producten of diensten hebben wij met geen enkele financiële instelling (bank, verzekeraar of vermogensbeheerder) contractuele verplichtingen hebben om specifiek, uitsluitend of procentueel de producten van die instelling in ons advies te betrekken. Tevens is er geen enkele financiële instelling welke in het bezit is van aandelen van ons kantoor of beschikt over een andersoortig belang. Hierdoor kunnen wij u onafhankelijk adviseren en worden wij slechts beperkt door het aantal aanstellingen welke we bij de verschillende banken, verzekeraars en vermogensbeheerders hebben.

BELONINGSSYSTEEM

Beloning op basis van provisie (alleen van toepassing bij schadeverzekeringen)

De beloning voor onze dienstverlening aan u met betrekking tot schadeverzekeringen bestaat uit provisie die door de verzekeraar rechtstreeks aan ons wordt betaald. U wordt daarvoor niets in rekening gebracht. Deze provisie is afhankelijk van de hoogte van de hoogte van de verzekeringspremie of de verzekerde som. Wij ontvangen een deel van de beloning direct en een deel doorlopend.

Beloning op basis van declaratie

In specifieke gevallen berekenen wij u voor sommige diensten een uurtarief die wij vooraf met u hebben overlegd. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken wij een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft. Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

Beloning op basis van een vast tarief

Voor bepaalde diensten hebben wij ervoor gekozen om een vast tarief te hanteren om voor u als klant zijnde niet tegen onverwacht hoge kosten aan te lopen. Voor een overzicht van onze tarieven verwijzen u naar onze dienstverleningsdocument.

MET WELKE FINANCIËLE DIENSTVERLENERS WERKEN WIJ SAMEN?

Onderstaand treft u een overzicht van alle financiële dienstverleners waarmee ons kantoor een samenwerkingsverband heeft getroffen.

Banken:

- ABN AMRO
- RegioBank
- ALLIANZ HYPOTHEKEN
- ARGENTA
- BANK OF SCOTLAND
- BLG HYPOTHEKEN
- DELTA LLOYD BANK
- DIREKT BANK
- FLORIUS HYPOTHEKEN
- ASR
- ING BANK
- HYPOTRUST
- Nationale Nederlanden
- OBVION
- Westland Utrecht Hypotheken
- WOONFONDS Hypotheken

Verzekeraars:

- Noordhollandsche 1816
- ALLIANZ LEVENVERZ
- AVERO
- CORDARES
- ERASMUS
- CARDIF LEVEN/SCHADE
- T@F
- REAAL
- ASR
- ONDERLINGE 'S-GRAVENHAGE
- ASR
- DAS Rechtsbijstand
- ONDERLINGE 'S-GRAVENHAGE
- KLAVERBLAD
- DELA
- MONUTA
- YARDEN
- GENERALI
- LEGAL & GENERAL
- FLORIUS SCHADE

WAT VERWACHTEN WIJ VAN U?

Om ons werk goed te kunnen doen is het van essentieel belang dat u juiste en volledige gegevens aan ons verstrekt. Deze gegevens vormen namelijk de basis voor de totstandkoming van uw persoonlijk financieel plan. Op basis van onjuiste of onvolledige informatie kunnen zich situaties voordoen die verstrekking gevolgen kunnen hebben. Daarnaast kunnen financiële dienstverleners op basis van hun voorwaarden eventueel uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.

Ook vinden wij het erg belangrijk dat u wijzigingen in uw persoonlijke situatie alsmede wijzigingen van verzekerde zaken of bestemmingen van onroerend goed tijdig aan ons en/of de verzekering en geldverstrekker doorgeeft. U kunt hierbij denken aan situaties als verandering werkgever of dienstverband, gezinsuitbreiding, samenwonen, huwelijk, echtscheiding of beëindiging samenleving, overlijden, verhuizen etc. Alleen op deze manier kunnen wij ervoor zorgen dat uw persoonlijk plan up-to-date blijft.

ONZE DESKUNDIGHEIDS -EN KWALITEITSKENMERKEN

Wij zijn als kantoor bij de volgende instellingen verplicht of vrijwillig aangemeld:

Autoriteit Financiële Markten (AFM)
registratienummer 12017264
www.afm.nl

Klachteninstituut Financiële dienstverlening (KIFID)
www.kifid.nl

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering bij BAVAM
polisnummer 14323

Inkoop en serviceorganisatie

CFSN
www.cfsn.nl

De financiële makelaar www.dfm.nl

Ook zijn meerdere van onze adviseurs ingeschreven in de volgende registers:

Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)
www.seh.nl

Of in het erkend hypothecair planner register

www.hypothecairplanner.nl

BEEINDIGING RELATIE MET ONS KANTOOR

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken dan heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende financiële dienstverleners verzoeken lopende verzekeringen, hypotheek of beleggingsrekeningen over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van uw keuze. De genoemde producten blijven dan gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij maken of oversluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

KLACHTENPROCEDURE

Als u een klacht heeft over een afhandeling van uw dossier, over onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoek wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Alle klachten worden door de directie behandeld.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID). Het KIFID is een door het min. van Financiën erkende geschilleninstantie. Wij zijn wettelijk verplicht ons bij deze instantie aan te melden en conformeren ons aan de werkwijze en het bindende advies. Deze kifid procedure voorziet in bemiddeling door de Ombudsman Financieel Dienstverlener. Hij gaat onder zoeken of er mogelijkheden zijn voor bemiddeling. Vooralsnog zal voor de fase Ombudsman geen klachtengeld worden geheven. Mocht de Ombudsman niet slagen in zijn bemiddeling, dan kan de klacht als geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. De commissie werkt met Geschillenkamers met specialismen voor verzekeringen, bank en hypotheekzaken, beleggingen en consumptief krediet.

Momenteel is klachtengeld door de klager verschuldigd. Voor 2012 bedraagt het klachtengeld € 50,--

Indien u meer informatie wilt hebben over het KIFID, dan kunt u terecht op de website: www.kifid.nl

TOT SLOT

Wij hopen u op deze wijze duidelijk en naar tevredenheid te hebben geïnformeerd over onze werkwijze en zien u graag voor lange tijd als relatie aan ons kantoor verbonden.