

Dienstenwijzer

Naast algemene informatie over Vermeer Hypotheken BV vindt u in deze Dienstenwijzer uitgebreide informatie over ons kantoor, onze dienstverlening en onze klachtenregeling.

Wie zijn wij?

Vermeer Hypotheken BV
Bezoek- en correspondentieadres
Boompjes 680
3011 XZ Rotterdam

Vermeer Hypotheken BV adviseert over en bemiddelt als volledig onafhankelijk intermediair in hypotheek en andere financiële diensten, zowel aan particulieren als ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterke persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant, met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt.

Onze bereikbaarheid en openingstijden

Telefoon : : 010-5018888
Internet : www.vermeerhypotheeken.nl
E-mail : info@vermeerhypotheeken.nl

Openingstijden

Maandag t/m donderdag zijn wij bereikbaar van 9.00 tot 14.00 uur. Wij werken uitsluitend op afspraak, dit om lange wachttijden te voorkomen. De afspraak kan eventueel ook buiten de aangegeven openingstijden plaatsvinden. Voor het inplannen van een afspraak kunt u ons bellen op 010-5018888.

In dringende gevallen kunt u buiten kantooruren inspreken op ons antwoordapparaat. Wij nemen dan de eerstvolgende werkdag contact met u op.

Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Vermeer Hypotheken BV heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen in de volgende financiële diensten en/of producten:

- ✓ Betaalrekeningen
- ✓ Consumptief krediet
- ✓ Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)
- ✓ Elektronisch geld
- ✓ Hypothecair krediet
- ✓ Inkomensverzekeringen*
- ✓ Schadeverzekeringen particulier*
- ✓ Spaarrekeningen
- ✓ Vermogen

* Op gebied van Inkomensverzekeringen adviseren en bemiddelen wij uitsluitend in combinatie met de vergunningsonderdelen Vermogen, Hypothecair krediet en/of Consumptief krediet. En op gebied van Schadeverzekeringen particulier adviseren en bemiddelen wij uitsluitend in combinatie met het vergunningsonderdeel Hypothecair krediet.

Onze dienstverlening

Een goed advies is goud waard. Wij geloven daarom niet in een pur sang hypotheekadvies of een advies uitsluitend gericht op het afsluiten van een financieel product. Vermeer Hypotheken BV ziet het als haar taak om u duidelijkheid te geven over alle belangrijke financiële risico's en gebeurtenissen die bij de financiering van een woning, pensioen, inkomensverlies, vermogensopbouw en verzekering van uw eigendommen en aansprakelijkheden om de hoek komen kijken. Naar ons idee gaat een goed advies dus verder dan alleen een bruto-netto berekening. Een goed advies en daaruit voortvloeiende adequate bemiddeling

over hypotheeken, daarbij behorende verzekeringen en andere financiële diensten zijn daarom de uitgangspunten van Vermeer Hypotheeken BV.

Zo verrichten wij de volgende werkzaamheden voor u

- Wij overleggen met u welke risico's voor u aanvaardbaar zijn, welke u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen.
- In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
- Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden. Hierbij geven wij u ook informatie over de kosten en het te verwachten rendement in relatie tot het risico dat u mogelijk loopt.
- Wij stellen het advies samen op basis van uw klantprofiel, risicoprofiel en eerdere ervaring met het afsluiten van financiële producten.
- Wij stellen voor u de aanvraag voor een hypotheek en de hieraan gerelateerde verzekering(en) en/of spaarrekening op en dienen deze voor u in bij de betreffende aanbieder.
- Wij controleren of de hypotheekofferte en/of verzekeringsofferte conform de aanvraag zijn.
- Indien noodzakelijk bieden wij begeleiding bij het verzorgen van een medische keuring.
- Voor zover noodzakelijk en gewenst besteden wij aandacht aan een *voorlopige dekking*. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de aanbieder de verzekering accepteert. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn aanbieders overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
- Wij begeleiden eventueel de benodigde aanvraag bankgarantie.
- Wij vragen de voor de aanvraag benodigde bescheiden bij u op en controleren deze voor u.
- Wij vragen in samenspraak met u het taxatierapport en eventueel benodigd bouwkundig rapport aan.
- Wij verzorgen alle contacten met de aanbieder om zo te komen tot een definitief akkoord inzake de aan u te verstrekken hypothecaire geldlening en de aan de hypotheek verbonden verzekering(en) en/of bankspaarrekening(en).
- In geval van een hypotheek controleren wij de hypotheekakte en notarisafrekening en verzorgen het contact tussen aanbieder en notaris waar de hypotheekakte zal worden getekend.
- Wij controleren en administreren de hypotheek, verzekeringspolis(sen) en/ of bankspaarrekening(en).

Hoe vrij zijn wij in ons advies?

Adviesvrij

Wij zijn volledig vrij in onze advisering. Dit betekent dat ons kantoor geen enkele verplichting heeft om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Onze vrijheid als ondernemer betekent concreet voor u dat wij informeren en adviseren in uw belang.

Alles onder één dak

Noem ze maar op: ABN AMRO, ING, Obvion, Argenta, Delta Lloyd, Hypotrust, Aegon, SNS Reaal, ASR, Nationale-Nederlanden, BLG, Westland Utrecht... Van praktisch alle Nederlandse geldverstrekkers en verzekeraars kunnen wij de producten voor u vergelijken en eventueel afsluiten. Natuurlijk. Maar we zijn dan wel heel kritisch op prijs, rente en voorwaarden. In uw belang.

Wanneer wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan maken wij samen met u de keuze voor een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet dat uw wensen.

Ons interne beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat voor het 100% uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt mede de hoogte van het vaste salaris.

Wat vragen wij van u?

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Een goed financieel plan staat of valt namelijk met een volledig beeld van uw gegevens. Wij vragen u daarom alle informatie die mogelijk relevant kan zijn voor de aan u te verstrekken adviezen aan ons te overleggen. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een goed totaalbeeld te hebben. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen, kunt u van ons informatie ontvangen die wij u wettelijk verplicht zijn aan te bieden, en/of kunt u informatie ontvangen waarmee u zich nog beter kunt oriënteren op de door ons aangeboden financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons indien nodig of gewenst te raadplegen. In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

Uw privacy

Vanwege onze dienstverlening beschikt Vermeer Hypotheken BV over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk dossier. Onze gegevensverwerking is gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens in Den Haag onder meldingsnummer m1603318. De (persoons)gegevens worden gebruikt voor onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie.

Beëindiging relatie met ons kantoor

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken, heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de bewuste aanbieders verzoeken lopende verzekeringen, hypotheeken 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 te maken of over te sluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

Als u een klacht heeft

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht heeft.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 48 uur zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen uiteraard alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

Daarna eventueel naar het klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 0900 – 355 22 48
E-mail: info@kifid.nl
Internet: www.kifid.nl
Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- ✓ Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- ✓ Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- ✓ Kamer van Koophandel (KvK)
- ✓ Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners (NVHP)

Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Vermeer Hypotheken BV is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12011978. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0800 – 540 05 40.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening, en komen wij er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Vermeer Hypotheken BV is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.008082. Kijk op www.kifid.nl voor meer informatie.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder dossiernummer 24316999.

Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners

Onze adviseur, .Mark Vermeer, is als Hypothecair Planner ingeschreven bij de Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners (NVHP) onder nummer 695. Hypothecair Planners zijn ervaren hypotheekadviseurs, die zich onderscheiden van de gemiddelde hypotheekadviseur dankzij een specifieke HBO-opleiding. Als Hypothecair Planner hebben wij de Beroepscode van de NVHP ondertekend. Kijk op www.hypothecairplanner.nl voor meer informatie.

Aansprakelijkheid

Vermeer Hypotheken BV is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Vermeer Hypotheken BV is beperkt tot het bedrag waarop de door de betrokken rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

Algemene voorwaarden

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van Vermeer Hypotheken BV van toepassing. Deze worden op verzoek aan u toegezonden.

Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit Dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Heeft u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst. Op www.vermeerhypotheeken.nl vindt u telkens de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer, standaard DVD's en Algemene voorwaarden.