



DIENTENWIJZER

Wat je moet weten over de W van Wonen B.V.



de w van wonen B.V.

Hypotheeken & verzekeringen

Introductie

U overweegt een beroep te doen op de dienstverlening van de W van Wonen B.V.

Met deze dienstenwijzer informeren wij u over ons kantoor, onze dienstverlening en overige aspecten, die wij relevant achten voor u. De dienstenwijzer maakt samen met de algemene voorwaarden onlosmakelijk deel uit van onze dienstverlening en is van toepassing op de opdracht tot dienstverlening met u.

De overeenkomst van opdracht tot dienstverlening geldt tussen u en de W van Wonen B.V. en staat derhalve los van eventuele verzekeringsovereenkomsten die door onze bemiddeling en of begeleiding tussen u en de verzekeraar tot stand komen.

Wat is de W van Wonen B.V.?

De W van Wonen B.V. is een betrouwbaar deskundig en klantgericht financieel advieskantoor waar het klantbelang de eerste prioriteit heeft. We hebben één Hypothecair Planner en twee Financiële Adviseurs die voor u een ENERGIE(K) hypotheekadvies opstellen waardoor u zorgeloos en comfortabel van uw woning kunt genieten. Begrijpelijke oplossingen en een advies op maat, stellen u in staat de juiste keuze(s) te maken.

In het gehele adviestraject treden wij op als uw planner, begeleider en bemiddelaar.

Welke diensten verleent de W van Wonen B.V.?

Uiteraard start en eindigt onze dienstverlening niet met de opdracht tot dienstverlening. Voordat wij een overeenkomst met u sluiten, zullen wij eerst met u inventariseren welke dienstverlening u van ons verwacht. Aan de hand van die informatie stellen wij de opdracht tot dienstverlening op.

In deze dienstenwijzer geven wij een duidelijk beeld van de werkwijze van de W van Wonen B.V. Mochten wij op enig moment bijzondere afspraken maken, die afwijken van de omschrijving in deze dienstenwijzer, dan leggen wij die vast in de opdracht van dienstverlening. De algemene voorwaarden bevatten tenslotte de belangrijkste afspraken die over onze dienstverlening aan u. Zo weet u altijd wat u van ons kunt verwachten en wat wij van u verwachten.

Bij de W van Wonen B.V. kunt u terecht voor advies op het gebied van:

- Hypotheken
- Levensverzekeringen
- Sparen en beleggen
- Consumptief krediet
- Schadeverzekeringen

Wij hebben bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) een vergunning om u persoonlijk te adviseren op deze gebieden en u bij te staan met bemiddeling.

Daarnaast werkt de W van Wonen B.V. samen met een aantal servicepartners met aanvullende expertise op het gebied van:

- Scheiding en relatieontbinding
- Aankoop- en verkoopbegeleiding van uw woning

Voor zogenaamde Complexe Financiële Producten gebruiken wij een afzonderlijk dienstverleningsdocument. Een product is complex als het beïnvloed wordt door ontwikkelingen op de financiële markt. Dit is bijvoorbeeld het geval bij beleggingsverzekeringen of arbeidsongeschiktheidsverzekeringen.

Dienstenwijzer

Onderstaande vergelijkingskaarten kunt u vinden op onze website (**dewvanwonen.nl**):

- Vergelijkingskaart Hypotheek
- Vergelijkingskaart Vermogen opbouwen (bijvoorbeeld bij een beleggingsverzekering)
- Vergelijkingskaart Risico's afdekken (bijvoorbeeld bij arbeidsongeschiktheidsverzekering)

Heeft u naar aanleiding van deze vergelijkingskaarten of onze algemene voorwaarden nog vragen, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen.

Wft-vergunningen

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt toezicht op financiële dienstverleners. Zij waarborgt een duidelijke en eerlijke manier van werken. De AFM heeft ons vergunningen verleend voor adviseren en bemiddelen op het gebied van hypotheek, schade, vermogen, inkomen en zorg. De W van Wonen B.V. is ingeschreven in het register van de AFM onder nummer 12050217. Het register is te raadplegen op de website van de AFM (**afm.nl**).

Wij zullen uw belangen zo goed mogelijk behartigen, maar ook wij kunnen fouten maken. Voor mogelijke fouten hebben wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor schade die verband houdt met beroepsfouten. Voor u geeft deze verzekering een extra zekerheid.

Hoe verloopt een adviestraject bij de W van Wonen B.V.?

Algemeen

Vooraf bespreken wij met u welke dienstverlening u van ons verwacht. Kiest u ervoor om een deel van onze dienstverlening af te nemen, dan leggen wij de afspraken hierover vast in de opdracht tot dienstverlening. In grote lijnen kan onze dienstverlening bestaan uit:

Kennismaking en oriëntatie

In een kennismakingsgesprek nemen wij uw gegevens en omstandigheden globaal met u door en wordt er uitgebreid stilgestaan bij uw vragen en wensen. Hieruit bepalen we een richting voor het verdere adviestraject. Dit kennismakingsgesprek is kosteloos en vrijblijvend.

Inventarisatie

In deze stap worden uitgebreid alle relevante gegevens verzameld, waardoor we precies kunnen bepalen hoe we aan uw financiële wensen inhoud kunnen geven. Op basis van de uitkomsten van deze inventarisatie leggen wij vast welke risico's u kan en wil dragen en welke risico's verzekerd moeten worden.

Advies

Uit de gegevens die in de inventarisatie zijn verzameld adviseren wij u over mogelijke routes waarlangs u uw wensen kunt realiseren. Dit advies is gebaseerd op onze kennis van de markt en de beschikbare producten waardoor we u een maatwerkoplossing voor kunnen stellen. Wellicht kiest u ervoor om op basis van dit advies uw huidige pakket aan producten te herstructureren, maar het kan ook zijn dat een nieuw financieel product de oplossing is. In dit stadium zullen wij de tarieven en acceptatievoorwaarden van de nieuwe of aangepaste producten met u doornemen.

Nazorg

Het is van belang dat de gekozen oplossingen ook in de toekomst aansluiten op uw situatie. Immers, uw situatie verandert en dat geldt ook voor de wereld om ons heen. Het kan interessant zijn de voorwaarden aan te passen of te kiezen voor een product dat beter aansluit.

Waarom verwerkt de W van Wonen B.V. uw gegevens?

Om te kunnen komen tot een passend hypotheekadvies is het noodzakelijk uw financiële situatie in kaart te brengen. Om dit te kunnen doen vragen wij financiële en persoonlijke gegevens van u. Het doel van de verwerking van uw gegevens door de W van Wonen B.V. is financiële diensten verlenen, deze financiële diensten factureren, gegevens bewaren en verantwoording voor de verwerking afleggen. De W van Wonen B.V. is een financiële dienstverlener en om onze diensten te mogen verlenen moeten wij aan wettelijke verplichtingen voldoen. De gegevens die wij aan u vragen worden gevraagd in het kader van de identificatieplicht. Overige gegevens worden van u gevraagd omdat het zonder deze gegevens niet mogelijk is de overeenkomst met u na te komen.

Verwachtingen

U mag aan ons en aan onze dienstverlening hoge eisen stellen. Maar wij verwachten ook enkele dingen van u.

Gedurende alle fasen geldt dat wij van u verwachten dat u alle documenten aanlevert die wij nodig hebben en dat u alle wijzigingen in uw persoonlijke situatie aan ons doorgeeft. Ook in de periode na het gegeven advies.

Ook verwachten wij van u dat u ontvangen documenten zorgvuldig controleert en ons direct informeert over eventuele onjuistheden. Leest u daarom alle documenten die u van ons ontvangt goed door. Bij onduidelijkheden of vragen geven wij u graag uitleg.

Begeleiding en/of bemiddeling

U besluit of u behoefte heeft aan bemiddeling of begeleiding.

De W van Wonen B.V. is in staat om rechtstreeks voor u te bemiddelen bij de financiële instellingen. Wij zullen dan het gewenste product voor u aanvragen en afsluiten.

Als u kiest voor begeleiding, houdt u zelf de controle over het aanvragen en afsluiten van een nieuw product. Dit is helaas vaak een onduidelijk en onoverzichtelijk proces. Vooral als u rechtstreeks zaken doet met een online aanbieder of een financiële instelling met weinig adviescontact. U kunt dan met vragen of onduidelijkheden blijven zitten. Wij zullen u in dit geval bijstaan met advies en praktische hulp.

Hoe wordt de W van Wonen B.V. beloond?

Vanaf januari 2013 vereist de wet dat financieel adviseurs voor complexe producten rechtstreeks betaald worden door de cliënt. Dit heeft de volgende voordelen:

- U weet precies wat de kosten zijn voor het financieel advies
- De premies van de financiële producten die u afneemt worden lager, omdat er geen bemiddelingskosten in verrekend worden
- U krijgt een objectiever advies, omdat financieel adviseurs niet langer contractueel verbonden zijn met slechts een deel van de financiële instellingen.

Vergoeding

De W van Wonen B.V. hanteert een vast tarief voor een vooraf vastgesteld pakket van uren en diensten, gericht op advies en begeleiding over of het afsluiten van een complex product, bijvoorbeeld een hypotheek. Hierdoor hebt u de zekerheid dat alles goed geregeld wordt, terwijl de kosten vooraf vaststaan.

Relatie met financiële instellingen

De W van Wonen B.V. is volledig adviesvrij.

Dat wil zeggen dat wij niet betaald worden door financiële instellingen. Daarom is het mogelijk om u transparant de meest geschikte producten te adviseren.

De W van Wonen is een volledig zelfstandige onderneming.

Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrecht of aandeel in onze ondernemen.

De W van Wonen B.V. is aangesloten bij:

Hypokeur Franchise Formule

SEH : Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs

AFM : Autoriteit Financiële Markten (vergunningsnummer: 12050217)

Kifid : Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (nummer 300.018970)

KvK : Kamer van Koophandel (inschrijfnummer 64731766)

Klachten

Uiteraard probeert de W van Wonen B.V. u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Bent u niet tevreden, laat u dit dan direct weten. Wij proberen uw klacht dan zo spoedig mogelijk te verhelpen.

De W van Wonen B.V. hanteert een klachtenprocedure conform het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID). Mochten we samen niet tot een oplossing komen, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID), postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Zij zijn ook bereikbaar via hun website (**kifid.nl**).

Vragen?

Heeft u nog vragen of is bovenstaande u niet geheel duidelijk, dan zijn wij bereikbaar onder onderstaand telefoonnummer.

Telefoonnummer: 085 003 66 33

E-mail: contact@dewvanwonen.nl

Adres: Dr. Cramerstraat 38, Bladel

Contactpersoon: Henk Hermans

*Afspraak en
oriëntatie*

U ontvangt een afspraak bevestiging en een dienst-verleningsdocument, waarin staat uitgelegd welke diensten u van de W van wonen kunt verwachten. Tijdens dit gesprek wordt een beeld gevormd over uw wensen en uw persoonlijke financiële situatie. De adviseur stelt in dit gesprek vast of een hypotheek haalbaar is voor u. Wat verwachten wij van u:

- Kopie legitimatie
- Kopie salarissstro(o)ken
- Gegevens huidige - hypotheek
- Gegevens spaargeld
- Evt. pensioengegevens

Duur van dit gratis gesprek is ca. 1 uur
Gaat u verder met ons, dan wordt er een vervolgspraak gepland en tekent u een opdracht tot dienstverlening. U krijgt een mail waarin staat aangegeven welke documenten u nog moet aanleveren.

*Inventarisatie en
advies*

Tijdens dit gesprek gaat de adviseur dieper in op uw wensen en financiële situatie. Het klantprofiel wordt als leidraad gebruikt, waarbij doelstellingen, risicobereidheid en kennis en ervaring gespreks-onderwerpen zijn. Het ingevulde klantprofiel wordt door u ondertekend. Met deze gegevens gaat de adviseur zijn advies opstellen en vraagt een renteaanbod aan bij de geldverstrekker. Tevens geeft hij aan of alle documenten die u heeft gemaild, voldoende zijn.

Duur van dit gesprek is ca. 1,5 uur.

Renteaanbod

Het renteaanbod is een voor-beeldofferte, waarin de geld-verstrekker het hypotheek-bedrag, de rente en de voor-waarden heeft vermeld. Door ondertekening van deze offerte geeft u aan dat de gegevens in deze offerte juist zijn en dat u het eens bent met de offerte. Er dienen dan nog (e.v.t.) ontbrekende stukken aange-leverd te worden. Het renteaanbod sturen wij door met de ev.t. ontbrekende gegevens naar de geldver-strekker ter beoordeling. Tevens worden de nodige aanvullende verzekeringen aangevraagd. Het klantprofiel gaat bij ons in het dossier.

Duur van dit gesprek ca. 1 uur

*Definitieve
offerte*

Door ondertekening van deze offerte geeft u aan dat de gegevens juist zijn en dat u het eens bent met de offerte en alle voorwaarden. U heeft dan een overeenkomst met de geldverstrekker. De offerte blijft nog een periode, die vermeld is in de voorwaarden, geldig. Tot het einde van deze periode heeft u dan de tijd om de hypotheekakte te tekenen bij de notaris. (passeren)
De adviseur neemt met u het door hem opgestelde adviesrapport door. U tekent dit adviesrapport na uw goedkeuring voor akkoord.

Duur van dit gesprek ca. 45 minuten

Naar de notaris

De notaris maakt met u een afspraak om de hypotheekakte te ondertekenen en geeft de datum van passeren aan de geldverstrekker en aan ons door. De notaris stelt de hypotheek-akte op en vraagt het geld op bij de geldverstrekker. Wij controleren de afrekennota voor u die de notaris opmaakt. Van de geldverstrekker krijgt u een overzicht van de te betalen hypotheekrente. De rente wordt berekend vanaf de dag dat het geld naar de notaris is overgemaakt. De rente en aflossing wordt maandelijks van uw rekening afgeschreven, voor het eerst als er een hele kalendermaand is verstreken. De te betalen premies voor de aan-vullende verzekeringen betaalt u rechtstreeks aan de desbetreffende maatschappij.

Nazorg

Periodiek nemen wij contact met u op om belangrijke wijzigingen in de wet- en regelgeving aan u door te geven. Van u verwachten wij dat u contact met ons opneemt als er veranderingen zijn opgetreden in uw persoonlijke situatie.