



Dienstenwijzer WitteHypotheekWinkel BV

WitteWoning Makelaars en WitteHypotheekWinkel streven naar een open en eerlijke relatie met haar klanten. Daarom hebben wij voor u deze dienstenwijzer gemaakt. Voor de advisering van hypotheek aan onze klanten werkt WitteWoning Makelaars samen met ons dochterbedrijf WitteHypotheekWinkel BV. In de dienstenwijzer kunt u lezen wat de werkwijze van WitteHypotheekWinkel is en welke diensten WitteHypotheekWinkel levert.

Wie zijn wij?

WitteHypotheekWinkel adviseert en bemiddelt in hypotheek en aan hypotheek verbonden verzekeringen van veel geldverstrekkers en verzekeringsmaatschappijen. Ook bemiddelen wij bij het afsluiten van een consumptief krediet. Wij zijn volledig onafhankelijk en hebben geen contractuele verplichtingen aan enige financiële instelling. Wij streven ernaar voor al onze klanten het best mogelijke advies te geven vanuit de visie dat aangedragen oplossingen vooral flexibel, inzichtelijk en rendabel moeten zijn. Wij zijn selectief in onze advisering en hebben gekozen voor samenwerking met financiële instellingen waarvan de producten voldoen aan onze strenge selectiecriteria. Door deze aanpak kunnen wij u steeds de producten adviseren die het beste voldoen aan uw en onze eisen. WitteHypotheekWinkel is officieel gecertificeerd als Erkend Hypotheekadviseur.

Ons adres

WitteHypotheekWinkel BV
Veldmaterstraat 16
7482 TB Haaksbergen
Telefoon: 06 - 5232 0118
Fax: 084 - 22 55 99 2
Vergunningnummer AFM: 12004337

Welke dienstverlening kunt u van ons verwachten?

Om u als klant goed te kunnen adviseren, maakt WitteHypotheekWinkel gebruik van een "stappenplan".

Stap 1 Het kennismakingsgesprek.

In dit gesprek wordt eerst een inventarisatie gemaakt van uw huidige situatie. Vervolgens zal onze financieel adviseur telefonisch of in een persoonlijk gesprek samen met u uw financiële wensen en doelen vaststellen voor de korte en langere termijn.

Stap 2: Voorstel

Met als leidraad de geïnventariseerde gegevens komt onze financieel adviseur met een voorstel waarin uw huidige situatie, uw wensen en eisen en diverse mogelijkheden worden getoond om uw doelen te bereiken. Daarbij wordt een uitgebreide uitleg gegeven over de inhoud en de werking van de geselecteerde producten. Besluit u gebruik te maken van de gepresenteerde oplossing, dan volgt stap drie.

Stap 3: Offerte

Onze financieel adviseur biedt u een offerte aan van de gekozen producten, inclusief de voorwaarden en de financiële bijsluiter. Als u besluit de offerte te accepteren, dan helpt WitteHypotheekWinkel u bij het afsluiten van de producten. Gezamenlijk met u worden de aanvraagformulieren ingevuld en door ons verzonden aan de betreffende financiële instellingen. Tevens verzorgen wij de eventuele opzegging van uw bestaande contracten. Daarbij bewaken wij het gehele traject, van aanvraag tot en met de controle van de contracten en afrekening van de notaris. Vanzelfsprekend dient u deze gegevens ook zelf te controleren.

Stap 4: Vragen en evaluatie

Als de overeenkomst tussen u en de financiële instelling tot stand is gekomen, kunt u tijdens de looptijd van deze overeenkomst voor vragen altijd terecht bij uw persoonlijk financieel adviseur of bij één van de deskundige binnendienstmedewerkers van WitteHypotheekWinkel. Mochten er bij de oude of nieuwe financiële instelling zaken niet lopen zoals gewenst, dan behartigt WitteHypotheekWinkel uw belangen in de richting van deze instelling.

Om uw Plan up-to-date te houden, zullen wij uiterlijk eens in de drie jaar, of als u dat aangeeft eerder, een evaluatiegesprek met u voeren om vast te stellen of het plan nog goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en doelstellingen. Indien aanpassingen gewenst zijn, zal WitteHypotheekWinkel u adviseren en behulpzaam zijn bij het uitvoeren van deze aanpassingen.

Wat verwachten wij van u?

Om u goed van dienst te zijn en ons werk goed te kunnen doen, verwachten wij van u volledige informatie tijdens de gesprekken die u met ons heeft. Tevens is het van belang dat u ons op de hoogte brengt van belangrijke wijzigingen in uw persoonlijke leefomstandigheden, zoals een verhuizing, huwelijk, echtscheiding of een nieuwe baan.

Van ondernemers verwachten we een zo compleet mogelijke aanlevering van benodigde documenten, zoals recente jaarrapporten van uw onderneming. Deze documenten worden vertrouwelijk behandeld en zijn nodig om te beoordelen of uw wensen verantwoord te realiseren zijn. Indien u daarmee instemt, kan rechtstreeks contact opgenomen worden met uw accountant voor de nodige informatie.

Welke relatie onderhouden wij met de financiële instellingen?

WitteHypotheekWinkel werkt samen met een groot aantal financiële instellingen. Wij zijn echter op geen enkele wijze aan een van hen gebonden of gelieerd. Geen enkele financiële instelling heeft aandelen in WitteHypotheekWinkel. Dit garandeert onze onafhankelijkheid. Wij selecteren voor u de producten op basis van een aantal door ons gestelde eisen, waarbij met name de flexibiliteit van het product, inzichtelijkheid, goede administratie en een goed productrendement centraal staan. Uiteraard is ook de prijs van belang.

Aan wie moet u betalen?

Na het totstandkomen van de overeenkomst verricht u betalingen rechtstreeks aan de financiële instelling bij wie het product loopt en met wie u dus een overeenkomst heeft. Het is uiteraard van belang dat u de betalingen tijdig voldoet, aangezien het niet of te laat betalen consequenties kan hebben voor de overeenkomst. Bij onduidelijkheden of vragen zal WitteHypotheekWinkel u helpen.

Hoe worden wij beloond?

Voor de bemiddeling bij het tot stand komen van een overeenkomst tussen u en de financiële instelling krijgt WitteHypotheekWinkel van deze instellingen een vergoeding of provisie. Deze vergoeding is onderdeel van de prijs die u betaalt voor het betreffende product. Wij streven ernaar om de door u te betalen kosten voor producten zoveel mogelijk transparant te maken.

Als u na een of meerdere gesprekken met een financieel adviseur van WitteHypotheekWinkel besluit geen gebruik te maken van onze dienstverlening, krijgt u geen rekening gepresenteerd voor het gesprek of de door ons geïnvesteerde tijd en kosten, tenzij er door WitteHypotheekWinkel en u daar vooraf een afspraak over is gemaakt. Dus “no cure, no pay”, tenzij anders is afgesproken.

Kwaliteit

Wij voldoen aan de kwaliteitseisen zoals die worden gesteld door de Autoriteit Financiële Markten (AFM), bij wie wij staan ingeschreven. De eisen van de AFM bestaan enerzijds uit deskundigheidseisen en anderzijds uit nakoming van gedragsregels die erop zijn gericht dat de belangen van de klant zorgvuldig worden behartigd. Wij stellen hoge eisen aan de kwaliteit van onze dienstverlening op elk niveau binnen de organisatie. Al onze medewerkers krijgen interne en externe opleidingen, toegespitst op de functie die zij bekleden. Bovendien worden zij voortdurend bijgeschoold.

Klachten

WitteHypotheekWinkel streeft naar een goede relatie met u als tevreden klant. Door goed met uw belangen om te gaan, ondervinden zowel u als wij daarvan profijt. Indien u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening, dan vernemen wij dit graag van u. Indien u een klacht heeft dan zullen wij

ons inspannen om deze naar tevredenheid op te lossen. WitteHypotheekWinkel heeft zich aangesloten bij het klachteninstituut KiFiD, om daarmee uit te dragen dat wij uw eventuele klacht zeer serieus nemen.

KiFiD

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

www.kifid.nl

Aansluitnummer: 300.001841

Beëindigen van de relatie

Hoewel wij dit zouden betreuren, heeft u de mogelijkheid uw relatie met WitteHypotheekWinkel te beëindigen. Afhankelijk van het soort financieel product dat u via onze bemiddeling heeft afgesloten, zullen wij u informeren over de wijze waarop u dit kunt bewerkstelligen. In de meeste gevallen is het mogelijk uw producten te laten beheren door een andere intermediair. U behoudt indien gewenst altijd uw relatie met de financiële partij waarmee u een overeenkomst heeft.