



## DIENTENWIJZER

### 1. Het doel van deze dienstenwijzer

Hypotheeken & Finance Noord-Holland is gespecialiseerd in financieringen en complexe financiële zaken, zoals verzekeringen. In deze dienstenwijzer leest u meer over ons kantoor, de diensten die wij aanbieden en hoe wij met onze cliënten omgaan.

### 2. Waar vindt u ons?

U vindt Hypotheken & Finance Noord-Holland aan de W.M. Dudokweg 12, 1703 DB te Heerhugowaard.

### 3. Registratienummer Autoriteit Financiële Markten (AFM).

Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder het nummer 12047683.

### 4. Onze dienstverlening

Wij hebben een vergunning om te adviseren en bemiddelen in de volgende diensten en producten:

- vermogen
- hypotheek en consumptief krediet
- spaarrekeningen
- betaalrekeningen
- levensverzekeringen
- betalingsbeschermers in combinatie met een hypotheek of consumptief krediet
- een arbeidsongeschiktheids- of werkloosheidsverzekering in combinatie met vermogen
- adviseren en/of orders ontvangen en doorgeven met betrekking tot deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

### 5. Onafhankelijk

Ons kantoor is geen enkele contractuele verplichting met een bank, geldverstrekker, verzekeraar of andere aanbieder aangegaan om u te adviseren of te kiezen voor hun financiële producten. Daarnaast heeft geen enkele bank, geldverstrekker, verzekeraar of aanbieder van financiële producten aandelen van of stemrecht in Hypotheken & Finance Noord-Holland.

### 6. Diverse aanbieders

Voor ieder product dat wij u adviseren, kijken wij naar verschillende aanbieders in de markt. Wij maken hierin een afgewogen keuze. Wij kunnen een selectie maken van voorkeurspartijen waarmee wij primair zaken doen. Deze selectie geschiedt op basis van een groot aantal factoren. De nadruk ligt op de kwaliteit van de voorwaarden en de hoogte van de tarieven. Daarnaast letten wij op de kwaliteit van de dienstverlening en op de kennis en kunde binnen de betreffende organisatie.

### 7. Ons beloningsbeleid

U kunt met ons twee beloningsvarianten afspreken: een vast bedrag voor de geleverde adviezen en diensten of een uurtarief. Voorafgaand aan het sluiten van een complex financieel product krijgt u inzicht in de hoogte van onze beloning. In de meeste gevallen zullen wij zonder provisie werken. U vergoedt ons apart voor onze werkzaamheden. Voordat wij voor u aan het werk gaan, komen wij met u een adviesopdracht overeen. Daarnaast ontvangt u onze algemene voorwaarden.

### 8. Nazorg

Als u via ons een dienst heeft afgenomen, maken wij ook afspraken met u over het onderhoud dat wij voor u verzorgen. Deze afspraken leggen we met elkaar vast. Onze nazorg kan ervoor zorgen dat uw producten bij uw

persoonlijke omstandigheden blijven aansluiten. Ook als uw persoonlijke omstandigheden veranderen. U bepaalt zelf in welke mate u van onze nazorg gebruik wilt maken en of u hiervoor wilt betalen. Wij bespreken de diverse mogelijkheden met u bij de opmaak van de adviesopdracht.

## **9. Klachten**

We stellen alles in het werk om u zo goed mogelijk te helpen. Wanneer u vragen of opmerkingen heeft over onze dienstverlening, horen we dat graag zo snel mogelijk van u. Wij zullen dan ons best doen om in overleg met u tot een passende oplossing te komen.

Als het ons niet lukt om samen tot een oplossing te komen, dan kun u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD).

## **10. Beëindiging relatie**

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons te beëindigen. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. U kunt de verzekeringsmaatschappij of bank verzoeken de lopende polissen en voorzieningen over te dragen aan de adviseur van uw keuze. Dit neemt niet weg dat bestaande overeenkomsten tussen u en de bank, verzekeraar of geldverstrekker in stand blijven. Hiervoor gelden de gebruikelijke contractsbepalingen. De zorgplicht voor uw financiële producten ligt bij ons tot het moment dat een andere dienstverlener deze zorgplicht overneemt.