

## Dienstenwijzer

Met deze Dienstenwijzer maken wij u wegwijs bij HypothekenUnie. Naast algemene informatie over ons kantoor vindt u hier informatie over onze dienstverlening, onze klachtenregeling en over andere aspecten.

### Wie zijn wij

HypotheekUnie  
Maasstraat 20  
6001 EC WEERT

HypotheekUnie is een landelijk opererende, onafhankelijke financiële adviesorganisatie waar klantvriendelijkheid en service nog ouderwets hoog in het vaandel staan. Of je nu hypotheekadvies, een lijfrente, een levensverzekering of een goed pensioen nodig hebt, onze adviseurs staan voor je klaar om de mogelijkheden uit te zoeken.

Niet alleen je huidige situatie is belangrijk, ook je plannen voor de toekomst. Want bij het maken van grote financiële beslissingen, moet je daarmee rekening houden. Ook in de toekomst moet het plan haalbaar voor je zijn.

### Bereikbaarheid en openingstijden

U kunt ons op veel manieren bereiken:  
Telefoon (085) 87 68 993  
E-mail: [info@hypotheek-unie.nl](mailto:info@hypotheek-unie.nl)  
Internet: [www.hypotheek-unie.nl](http://www.hypotheek-unie.nl)

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. De openingstijden zijn op werkdagen van 09.00 uur tot 17.00 uur. Uiteraard kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoortijden maken.

### Waarvoor kunt u bij ons terecht

HypotheekUnie heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen ten aanzien van de volgende financiële diensten en/of producten:

- Hypothecair krediet
- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Betaalrekeningen
- Spaarrekeningen
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen) ▪ Consumptief krediet

Onze dienstverlening richt zich momenteel op:

- Hypothecair krediet  
Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. U beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo een beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rent vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor belangrijk zijn.

- **Levensverzekeringen**  
Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot verzekeringen om een nabestaandenvoorziening te treffen. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren op het gebied van levensverzekeringen. Ook mogen wij het contact tussen u en de levensverzekeraar verzorgen.
- **Schadeverzekeringen**  
Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

### Hoe komen wij tot een advies

HypothekenUnie heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

- **Ondernemersvrijheid**  
Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.
- **Keuze van aanbieders**  
De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een groot aantal factoren waaronder de kwaliteit van de voorwaarden. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen. Als wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen. Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dit geval melden wij u dit altijd vooraf.

### Onze kosten

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed. Ons kantoor heeft ervoor gekozen onze kosten onderdeel te laten zijn van de advieskosten.

#### *Schadeverzekeringen*

Ons kantoor heeft ervoor gekozen onze kosten onderdeel te laten zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie. Wij ontvangen van de verzekeringsmaatschappij waar uw verzekering gesloten is provisie die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.

### Ons intern beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat voor het grootste gedeelte uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons marktconform. Afhankelijk van de functie en de beoordeling kunnen medewerkers een variabele beloning ontvangen. De vaststelling van de variabele beloning vindt plaats met in achtname van de regels en richtlijnen die door de AFM worden omschreven onder de terminologie 'beheerst beloningsbeleid'. De variabele beloning wordt bijvoorbeeld voor minimaal 50% gebaseerd op kwalitatieve doelstellingen die het klantbelang dienen. Daarnaast beoordelen en sturen wij onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt de hoogte van het vaste salaris en de hoogte van de variabele beloning.

### Wij vragen ook iets 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. In de relatie die wij met u hebben vragen wij u ons, afhankelijk van actualiteiten, regelmatig te informeren. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.
- **Totaalbeeld**  
Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken wanneer alle puzzelstukjes bekend zijn. 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 totaalbeeld te hebben. Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent maken op een bepaald risico omdat wij dachten dat u dit elders al geregeld had. 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 zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden. Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen. In ieder geval vragen wij u de offertes, aktes, 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.

### Als u een klacht hebt

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 hebt.

- Eerst de klacht kenbaar maken aan ons  
Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.
- 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

[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Aan de behandeling van uw klacht zijn geringe kosten verbonden.

### Wij doen meer voor u

Wij behartigen de belangen voor onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzelt u dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

Download ook onze [Algemene voorwaarden](#)