

OVER ONZE DIENSTVERLENING Op grond van de Wet Financieel Toezicht zijn wij verplicht voorafgaand aan totstandkoming van een overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken. Wij vinden het belangrijk onze relaties middels onze **DIENSTENWIJZER** te informeren over: wie wij zijn, onze werkwijze, onze partners, onze beloning en bij welke instanties wij zijn aangesloten.

BEDRIJFSGEGEVENS Schade Leven Portefeuille B.V. tevens handelend onder WE/ASSIST HYPOTHEEK SPECIALISTEN gevestigd aan de Jan van Eycklaan 2, 3723 BC BILTHOVEN.

BEREIKBAARHEID Wij zijn tijdens kantooruren bereikbaar op telefoonnummer 030 7531080. Wij zijn per e-mail bereikbaar via: info@weassishypotheekspecialist.nl of www.weassishypotheekspecialisten.nl

ADVIESVRIJ Ons kantoor is op geen enkele wijze juridisch en/of financieel gebonden aan één of meer financiële aanbieders, hetgeen betekent dat wij geen enkele verplichting hebben om financiële producten bij één of meer financiële aanbieders onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in advisering en bemiddeling.

SELECTIE AANBIEDERS Uit het aanbod in de markt selecteren wij voortdurend financiële aanbieders met een zeer goede kwaliteit. Wij bepalen zelf periodiek wie dat zijn en zijn dus volledig vrij in onze advisering en bemiddeling. De aanbieders met wie wij op dit moment samenwerken vindt u op onze website.

REGISTRATIE KAMER VAN KOOPHANDEL Ons kantoor is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 50299581.

REGISTRATIE AUTORITEIT FINANCIËLE MARKTEN Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12040510. Ons kantoor heeft een vergunning om te adviseren en bemiddelen in:

Consumptief krediet
Betaalrekeningen
Hypotheek krediet
Inkomensverzekeringen
Zorgverzekeringen
Schadeverzekeringen particulier
Schadeverzekeringen zakelijk
Sparrekeningen
Vermogen

WERKWIJZE Voor welke vorm van financiële dienstverlening u ook een beroep op ons doet, de te nemen stappen zijn altijd: *1. Inventariseren 2. Analyseren 3. Advies 4. Bemiddeling 5. Nazorg*

BELONING Het beloningsbeleid van WE/ASSIST is gericht op bevorderen, aantrekken en behouden van goed gekwalificeerde medewerkers. Dit is een belangrijk onderdeel voor het behartigen van de belangen van onze klanten en onze onderneming, op korte en lange termijn. Met ons beloningsbeleid willen we ervoor zorgen dat onze klant uitstekend en zorgvuldig behandeld wordt en te allen tijde een passend advies krijgt waarbij het klantbelang altijd voorop staat. Uitgangspunten WE/ASSIST adviseert en bemiddelt in hypotheek en doet dat volgens de drie kernwaarden: onafhankelijk, deskundig en betrouwbaar. De integriteit van ons handelen en daarmee belang van onze relaties stellen wij voorop. Wij streven naar een lange termijn relatie met onze klanten, waarbij wij hen willen helpen hun financiële doelstellingen te behalen en daarbij de financiële risico's zoveel mogelijk willen beperken en voorkomen. WE/ASSIST hanteert voor haar hypotheekadviseurs en medewerkers geen prestatiebeloning. In ons beloningsbeleid is vanzelfsprekend rekening gehouden op het voorkomen van onzorgvuldige behandeling van klanten. Daartoe hebben we een risicoanalyse gemaakt en de volgende maatregelen/voorwaarden toegepast om tot een beheerst beloningsbeleid te komen. Provisies voor complexe financiële producten (zoals hypotheek en levensverzekeringen) zijn sinds 2013 verboden. We worden uitsluitend door u betaald en niet door de aanbieder en dienen daarmee uitsluiten uw belang. Alleen bij relatief eenvoudige producten zoals bij schadeverzekeringen en consumptief krediet (waarbij provisie door de wetgever verplicht is), ontvangen wij provisie. We werken met vooraf vastgestelde prijzen. Deze kunt u op onze website vinden. Onze beloning leggen wij vooraf vast in onze Opdracht tot Dienstverlening. U weet dus altijd vooraf waar u aan toe bent. Op regelmatige basis worden klantdossiers en adviezen intern gecontroleerd. Als de handelwijze van een adviseur niet in overeenstemming is met het klantbelang, dan wordt de dienstverlening aangepast.

WAT VERWACHTEN WIJ VAN U ? Om u optimaal van dienst te kunnen zijn hebben wij tijdig van u voldoende en de juiste gegevens nodig. Als wij voor u hebben bemiddeld is het ook belangrijk u dat relevante wijzigingen m.b.t. uw hypotheek, het verzekerde object en/of uw persoonlijke situatie gedurende de looptijd van uw verzekeringen tijdig aan ons doorgeeft.

NAZORG Onze dienstverlening eindigt niet na advies en/of bemiddeling. Om uw financiële producten passend te houden aan uw wensen en doelstellingen is nazorg van essentieel belang. Nazorg is zelfs in de wet vastgelegd (Artikel 4:20 WFT). Wij zien: telefonische vragen die onze helpdesk direct kan beantwoorden, het op de hoogte houden per brief of per e-mail en het doorgeven van inhoudelijke productwijzigingen, als service. Voor deze service brengen wij geen kosten meer in rekening. Wij nodigen u drie jaarlijks uit voor een gratis onderhoudsgesprek waarin opnieuw getoetst wordt of uw financiële producten nog passend zijn.

KLACHTEN Uiteraard doen wij ons best om u altijd zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u, ondanks onze inspanningen, toch niet tevreden bent dan vragen wij u dit direct te melden. Schriftelijke klachten worden altijd door directie behandeld. Wij hebben hiervoor een interne klachtenprocedure. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering bij Schouten Insurance International. Het polisnummer is 226488. Indien wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257 2509 AG Den Haag. Telefoon 070 – 333 89 99; Website: www.kifid.nl. Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.014999.

BEEINDIGING RELATIE MET ONS KANTOOR Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik wenst te maken dan heeft u het recht om de relatie op elk moment te beëindigen. U kunt altijd de aanbieders verzoeken uw financiële producten over te dragen naar een ander advieskantoor. Indien er voor ons aanleiding is om de relatie te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.