



# Vroomen Hypotheken & Assurantiën

## DIENSTENWIJZER

### Mogen wij ons even voorstellen?

#### Wie zijn wij

Vroomen Hypotheken & Assurantiën is een klein familiebedrijf gestart eind december 2016. In ons full-service advieskantoor kunt u terecht voor hypotheek, verzekeringen en door onze samenwerking met (Marleen) Vrancken bedrijfs- en belastingadvies ook voor boekhoudingen en/of belastingen. In ons kantoor staan iedere dag een team van medewerkers voor u klaar. Persoonlijke benadering en maatwerk staan bij ons voorop. We zijn voortdurend bezig met vernieuwingen en verbeteringen van onze diensten voor onze klanten, waarbij we vasthouden aan onze normen en waarden: " onze klant is koning ".

Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken we u wegwijs bij ons kantoor. Hierna vindt u onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

#### Onze gegevens

Vroomen Hypotheken & Assurantiën

#### Bezoekadres

Patronaatstraat 64  
6466 HR Kerkrade

#### Postadres

Postbus 1056  
6460 BB Kerkrade

#### Bereikbaarheid

Telefoon: 045 – 5430585  
Email-adres: [contact@vha-kerkrade.nl](mailto:contact@vha-kerkrade.nl)  
Website: [www.vha-kerkrade.nl](http://www.vha-kerkrade.nl)

U kunt ons op kantoor bezoeken op werkdagen tussen 09:00 uur en 12:00 uur en tussen 13:00 uur en 17:00 uur. Bel even van tevoren en we plannen een afspraak. Zo hoeft u niet onnodig te wachten en kunt u zelfs buiten kantooruren bij ons terecht.

#### Website:

We beschikken over een eigen website. Hierop treft u informatie, nieuws en tips aan. Ga naar: [www.vha-kerkrade.nl](http://www.vha-kerkrade.nl).





# Vroomen Hypotheken & Assurantiën

## Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd en/of aangesloten. De belangrijkste zijn:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Stichting Erkend Hypotheekadviseur
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID);
- Nationale Hypotheekbond en
- Kamer van Koophandel

## Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt op basis van wetgeving toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer: 12044504.

Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op de site van de AFM: [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

## Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH)

De Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH) is een initiatief van de gezamenlijke hypotheekaanbieders. De SEH helpt consumenten bij het vinden van deskundig hypotheekadvies. Zij doet dit door hypotheekadviseurs die aantoonbaar genoeg kennis en ervaring hebben op het gebied van hypotheekadvies een erkenning te geven. Deze erkenning geeft consumenten de zekerheid dat de hypotheekadviseur in kwestie deskundig is. De erkenning is persoonsgebonden; om Erkend Hypotheekadviseur te worden dient de adviseur de benodigde diploma's te behalen en te voldoen aan bepaalde ervaringseisen. Om de erkenning te behouden dient de adviseur ieder jaar een opleiding te volgen om zijn kennis te actualiseren.

## Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, waarbij we er samen niet meer uit komen, dan kunt u zich wenden tot het KIFID. Dit betreft een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. We zijn bij het KIFID aangesloten onder nummer: 300.016537.

## De Nationale Hypotheekbond

De Nationale Hypotheekbond vergelijkt en controleert hypotheeken. Niet alleen op rente, maar ook op alle overige kosten. Aangesloten financieel dienstverleners worden ondersteund in de dagelijkse adviespraktijk. De tools van de Nationale Hypotheekbond zijn ontwikkeld voor en in samenwerking met financieel adviseurs en verschaffen continu een actueel overzicht van alle veranderingen in de markt.

## Kamer van Koophandel (KVK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer: 66614996.





# Vroomen Hypotheken & Assurantiën

## Onze dienstverlening

### Algemeen

Ons kantoor is ingeschreven bij de Autoriteit Financiële Markten. Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. In kernwoorden omschrijven wij onze dienstverlening als volgt:

- Inventariseren van uw adviesvraag
- Uitleggen van onze werkwijze en de wijze waarop u ons beloont
- Het inventariseren van uw persoonlijke omstandigheden
- Het analyseren van de risico's, uw mogelijkheden en de beschikbare financiële producten
- U adviseren over passende mogelijkheden
- De overeenkomst tot stand brengen (bemiddelen)
- Controleren of de afgesloten financiële producten juist worden afgegeven door de aanbieder (bank/verzekeraar)
- U informeren over relevante wijzigingen in afgesloten financiële producten.

### Ruime keuze in aanbod

Nederland telt vele aanbieders op het gebied van financiële diensten. Het is niet mogelijk voor elke financiële dienst bij al deze aanbieders offertes aan te vragen. Daarom selecteren wij periodiek, aan de hand van performancemetingen en ontwikkelingen in de markt, voor u die instellingen die naar ons oordeel de beste prijs/prestatieverhouding leveren. Op uw verzoek verstrekken wij graag een overzicht van de aanbieders die wij in ons advies betrekken.

Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen zijn.

### Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meerdere schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of auto. Wellicht heeft u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben een vergunning voor advies en bemiddeling op het gebied van schadeverzekeringen particulier en/of zakelijk.

### Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in vele vormen. Van eenvoudige verzekeringen om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen financieren. Dit kan ook een verzekering zijn waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost of een aanvulling realiseert op uw pensioen. Wij hebben een vergunning voor advies en bemiddeling op het gebied van levensverzekeringen.

### Inkomensverzekeringen

Doorbetaling van inkomen uit loondienst als ook inkomen van een zelfstandig ondernemer kan worden verzekerd tegen diverse inkomensrisico's. Denk hierbij aan arbeidsongeschiktheid en/of werkloosheid. Wij hebben een vergunning voor advies en bemiddeling op het gebied van inkomensverzekeringen.

### Hypothecair krediet

Voor het aankopen van een woning bestaat de mogelijkheid om deze te financieren met een hypotheek. Dit betreft een belangrijk adviesmoment omdat u immers gaat beslissen over een verplichting die u aangaat voor een periode van doorgaans 30 jaar. Bij deze beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Denk hierbij aan de hoogte van de rente, de periode waarvoor u de rente vastzet en de hypotheekvoorwaarden. Dit zijn maar een aantal aspecten die voor u belangrijk zijn. Ons kantoor beschikt over een vergunning voor advies en bemiddeling op het gebied van hypothecair krediet.





# Vroomen Hypotheken & Assurantiën

## Consumptief krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Denk aan het aanschaffen van een andere auto in verband met een nieuwe baan. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Wij hebben een vergunning op het gebied van consumptief krediet.

## Betalen en sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. U kunt geld storten op een spaarrekening of deelnemen aan een levensloopregeling. Wij hebben een vergunning voor advies en bemiddeling voor spaar- en betaalrekeningen.

## Effecten en beleggen

Ons kantoor heeft een vergunning voor het adviseren en bemiddelen in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen en vermogen. Veelal brengen wij u hierbij in contact met financiële instellingen die gespecialiseerd zijn in beleggingen.

## Hoe komen wij tot een advies

### Onafhankelijk

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meerdere financiële instellingen onder te brengen. We zijn dus volledig vrij in onze advisering.

### Ondernemersvrijheid

We zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of aanbieder van financiële producten heeft stemrechten en/of een aandeel in ons kapitaal.

### Onze beloning

Indien u een schadeverzekering of een consumptief krediet afsluit ontvangen wij van de aanbieder een vergoeding voor onze werkzaamheden. Voor onze andere werkzaamheden brengen wij onze beloning rechtstreeks bij u in rekening. Hierover maken wij voorafgaande aan onze dienstverlening afspraken en deze leggen wij schriftelijk vast.

### 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 ons advies zijn wij afhankelijk van de informatie die u aan ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie of dat u recent grote uitgaven heeft gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is medebepalend voor het advies dat wij u geven.

### Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en dat ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te krijgen. Daarom vragen wij u mee te werken aan het completeren van het totaalbeeld van uw financiële totaalpakket.





# Vroomen Hypotheken & Assurantiën

## 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, werkeloos of arbeidsongeschikt worden.

## Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie toezenden. Soms gaat het om informatie die wij wettelijk verplicht zijn u toe te zenden. In ieder geval vragen wij u de polissen en/of andere contracten zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

## Bij klachten

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Wij kunnen echter ook een verkeerde inschatting maken, die ertoe kan leiden dat u een klacht heeft. Mocht u een klacht hebben dan verzoeken wij u deze eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (KIFID). Dit betreft een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

## Wij doen meer voor u

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

We doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Als wij toch een fout maken dan mag u daar uiteraard nooit de dupe van worden. Vandaar dat wij een beroepsaansprakelijkheid verzekering hebben afgesloten. Voor u geeft dit een stuk extra zekerheid.

## Vakbekwaamheid

De kwaliteit van onze dienstverlening is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. Hierin wordt continue geïnvesteerd. Naast jarenlange ervaring hebben onze medewerkers veel theoretische kennis opgedaan. Deze kennis wordt zeker in deze veranderende tijd, door zowel in- als externe opleidingen up-to-date gehouden.

## Privacy

Voor de werkzaamheden die wij voor u uitvoeren (overeenkomst van opdracht, maar ook om u te informeren over relevante ontwikkelingen) is het noodzakelijk dat wij persoonsgegevens bij u opvragen en deze verwerken in onze administratie of advies- en offerteprogramma's. U moet hierbij denken aan contact- en identificatiegegevens, gegevens over uw werk en uw financiën, gegevens over uw financiële producten en in sommige gevallen gegevens over uw gezondheid en/of strafrechtelijk verleden. Wij verstrekken deze informatie aan aanbieders waar wij offertes, financiële producten of diensten voor u opvragen. Daarnaast verstrekken wij deze gegevens aan partijen die betrokken zijn bij het uitvoeren van de overeenkomsten, denk aan arbodiensten, experts, schaderegelaars of taxateurs.

De persoonsgegevens worden bewaard zolang wij deze nodig hebben, maar in ieder geval zolang als dit wettelijk verplicht is of zolang als de overeenkomst loopt. Als betrokkene heeft u het recht om in te zien welke informatie wij van u in onze administratie hebben opgeslagen. U kunt hiertoe een verzoek indienen via [contact@vha-kerkrade.nl](mailto:contact@vha-kerkrade.nl). Bent u van mening dat de door ons aangehouden informatie niet juist is of onterecht wordt aangehouden, dan kunt u onze verzoeken om deze informatie aan te passen of te wissen. Ook kunt u





## Vroomen Hypotheken & Assurantiën

ons verzoeken om deze informatie niet verder te verspreiden (beperking). Wij kunnen in een dergelijk geval wel om nadere onderbouwing van uw verzoek vragen, om op deze wijze vast te stellen of uw verzoek juist is.

Hebben wij persoonsgegevens van u ontvangen doordat u ons hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven, bijvoorbeeld voor het uitvoeren van marketingactiviteiten, dan kunt u die toestemming te allen tijde intrekken. Indien wij uw verzoek tot inzage, wijziging, wissen of beperking niet uitvoeren, dan heeft u het recht om hierover een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens of een beroep in te stellen bij de Burgerlijke rechter.

Op de verwerking van uw persoonsgegevens is ons privacy statement van toepassing. De meest recente versie hiervan vindt u op onze website.

