

DIENSTENWIJZER

Wie zijn wij?

Assurantiekantoor Noord is een onafhankelijk hypotheekadvies- en bemiddelingskantoor en stelt zich ten doel om u op een heldere, simpele en betrouwbare wijze voor te lichten en te helpen met uw hypotheek en verzekeringen.

Al onze hypotheekadviseurs en verzekeringsadviseurs zijn vakbekwaam. Zij hebben aangetoond over voldoende kennis en ervaring te beschikken en laten zich voortdurend bijscholen. Daardoor zijn zij op de hoogte van alle recente ontwikkelingen en voldoen aan alle wettelijke verplichtingen. Hierdoor bent u verzekerd van een deskundig en zorgvuldig advies en kunt u rekenen op onze hoge servicegraad.

We hechten aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Conform de Wet op het Financieel Toezicht bieden wij voorafgaand aan het sluiten/kopen van een financieel product, naast informatie over dit product, ook een beschrijving van onze dienstverlening en de daarbij behorende kosten.

Toezichthouder AFM

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12045569.

Inleiding

U oriënteert zich op de mogelijkheid van een hypothecaire geldlening, krediet, verzekeringen. Ons kantoor kan u hierbij ondersteuning bieden. Onze dienstverlening bestaat uit deskundige en onafhankelijke advisering én bemiddeling op het gebied van hypotheek, verzekeringen, en andere verwante financiële producten met uitzondering van beleggingsproducten. In dit document informeren wij u over de wijze waarop wij in het algemeen onze werkzaamheden uitvoeren. Deze werkwijze kan uiteraard aangepast worden indien u specifieke wensen heeft.

Onze dienstverlening in vijf stappen

U heeft een grote keuze uit hypothecaire geldleningen. Elke vorm heeft bepaalde voor- en nadelen. Voor u is het zeer belangrijk dat u die vorm kiest die nu maar ook in de toekomst past bij uw specifieke situatie. Het is belangrijk dat u beseft dat een aanzienlijk deel van uw besteedbaar inkomen zal worden besteed aan deze hypothecaire geldlening. Maar ook dat het hier gaat om een overeenkomst die soms voor tientallen jaren wordt aangegaan. Onze taak is u te helpen een passen verzekering af te sluiten, die hypotheekvorm/krediet te kiezen die goed aansluit bij uw individuele situatie. Om u daarin te kunnen adviseren, volgen wij standaard een procedure die bestaat uit vijf stappen:

Stap 1:

Inventariseren; bij hypotheek; Wij beginnen ons advies met uitgebreid uw persoonlijke situatie in kaart te brengen. Daarbij bespreken wij bijvoorbeeld uw wensen ten aanzien van de hypotheek en uw financiële situatie. Maar ook gaan wij in dit gedeelte van het adviesgesprek na waar uw prioriteiten liggen indien bepaalde keuzen rondom deze geldlening moeten worden gemaakt.

Stap 2:

Analyseren: Nadat wij ons een goed beeld hebben gevormd van uw wensen en situatie nu en in de toekomst gaan wij deze gegevens analyseren. Aan de hand van deze gegevens maken wij een eerste selectie van mogelijke vormen van verzekeringen/hypothecaire geldleningen/kredieten die passen bij uw situatie. In deze fase lichten wij de verschillende mogelijkheden toe en geven aan wat naar ons oordeel de voor- en nadelen van de mogelijkheden zijn.

Stap 3: Advies: Op basis van de inventarisatie en analyse komen wij uiteindelijk tot een concreet advies. In dit advies geven wij exact aan welke verzekeringen/hypotheekvorm/kredietvorm, bij welke instelling en tegen welke condities naar ons oordeel goed past bij uw wensen en mogelijkheden.

Stap 4:

Bemiddeling: Indien u dat wenst kunnen wij namens u alle contacten met de financiële instelling verzorgen. Dit met het doel dat de door ons geadviseerde constructie op correcte wijze ook door de bank of verzekeringsmaatschappij wordt uitgevoerd.

Stap 5:

Nazorg: Tijdens de looptijd van de hypotheek/verzekering zullen wij u informeren over wezenlijke wijzigingen in de (hypotheek/verzekering) producten die u heeft afgesloten en de wijzigingen in de wetgeving die op deze producten van toepassing zijn.

Onze relatie met aanbieders

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele aanbieder van financiële producten heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Dit betekent dat wij in vrijheid en onafhankelijk de producten van vrijwel alle banken en verzekeraars kunnen adviseren. Wij geven op uw verzoek graag aan met welke banken en verzekeraars wij samenwerken.

Onze beloning/vergoeding

Het eerste gesprek bij ons op kantoor is altijd gratis. Tijdens dit intakegesprek leren wij elkaar kennen, vertellen wij wat onze dienstverlening inhoudt en welke kosten daarmee gemoeid zijn. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen, automatisering, marketing, kantoorkosten, vergunningen enzovoorts. U betaalt ons door middel van een vaste vergoeding voor het advies en bemiddeling in hypotheeken en in de vorm van provisie voor bemiddeling in verzekeringen en kredieten. In onze dienstverleningsdocumenten treft u een overzicht aan van de gemiddelde kosten (hypotheeken, complexe verzekeringen). U kunt deze vinden op onze website www.assurantienoord.nl

Wij ontvangen geen enkele vergoeding van de geldverstrekkers en verzekeraars (complexe verzekeringen; zoals overlijdensrisicoverzekering, inkomensverzekeringen, woonlastenverzekeringen) waarmee wij zaken doen. Hierdoor werken wij volstrekt onafhankelijk en dienen uitsluitend uw belang. Wij worden immers niet beloofd door een financiële instelling (buiten schadeverzekeringen om).

Intern beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat voor het grootste gedeelte uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Afhankelijk van functie, prestaties en beoordeling kunnen medewerkers een variabele beloning ontvangen. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt de hoogte van het vaste salaris.

BTW

Onze dienstverlening bestaat uit adviseren en bemiddelen. Daarom zijn de genoemde tarieven vrij van BTW.

Wat vragen wij van u?

Om u zo goed mogelijk te kunnen adviseren, zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Daarom vragen we u ons zo volledig mogelijk inzicht te geven in uw persoonlijke en financiële situatie en wensen. Dit kan soms persoonlijk gevoelige informatie zijn zoals kredieten, alimentatie of achterstanden op kredieten in het verleden. Om uw belangen echter optimaal te kunnen behartigen, is het belangrijk alle elementen in kaart te hebben. Zo voorkomt u dat u een verkeerd advies krijgt of onnodig bepaalde risico's loopt. Uiteraard gaan wij met alle informatie die u ons verstrekt, uiterst vertrouwelijk om.

De informatie die u van ons ontvangt

Wij besteden de uiterste zorg aan de informatie en documenten die u van ons ontvangt. Controleer echter altijd ook zelf de polissen, contracten en andere documenten om te zien of deze zijn opgesteld conform uw wensen en de door u verstrekte gegevens. Heeft u vragen, neem dan gerust contact met ons op.

Wanneer uw situatie wijzigt

Geef gedurende de looptijd van uw financieel product altijd alle wijzigingen in uw persoonlijke situatie aan ons door, die van invloed kunnen zijn op uw hypotheek of andere producten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden. Twijfelt u of een wijziging relevant is, neem dan altijd even contact met ons op.

Klachtenprocedure

Wij doen onze uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening dan verzoeken wij u om ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Komen we er samen niet uit dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Postbus 93257 2509 AG 's Gravenhage

info@kifid.nl www.kifid.nl

Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.017039

U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.

Persoonsgegevens

Ten behoeve van onze advisering en bemiddeling over financiële producten zullen wij gegevens van u als klant opslaan. Deze gegevens zullen conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens worden behandeld. Om tot een correcte invulling van het adviesproces te komen, kan gebruik worden gemaakt van een (beperkte) kredietwaardigheidstoets. Indien u hier bezwaar tegen heeft, kunt u dit van te voren kenbaar maken.

Privacy verklaring

Hoe gaan wij om met uw gegevens?

Al uw gegevens worden binnen Assurantiekantoor Noord vertrouwelijk en met de grootste zorg behandeld. In deze privacyverklaring leggen wij u graag uit:

Welke persoonsgegevens wij van u verzamelen en waarom. Welke rechten u heeft, als betrokkene van wie wij persoonsgegevens verwerken. En tot slot tot wie u zich kunt richten als u vragen of een klacht heeft. Waarom verwerken wij uw persoonsgegevens? Om u goed te kunnen adviseren over financiële producten en/of de aan- of verkoop van een woning, verwerken wij uw persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Ook gebruiken wij uw gegevens om: Overeenkomsten voor u tot stand te brengen, zoals een overeenkomst voor een hypotheek met een geldverstrekker en/of een overeenkomst voor een verzekering(-en) met een verzekeraar en/ of een koopovereenkomst voor uw woning. De financiële afwikkeling te regelen van onze dienstverlening. U goed te informeren over belangrijke zaken gedurende de tijd dat de afgesloten financiële producten lopen. Zonder uw persoonsgegevens kunnen wij onze dienstverlening niet (op maat) verzorgen. Wij zijn ook verplicht, door de Wet Financieel Toezicht (Wft), om persoonsgegevens te verwerken voor financiële producten.

Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Voor de dienstverlening rondom de koop van een woning verwerken wij de volgende gegevens:

Uw naam, adres, telefoon en emailgegevens

Gegevens over de woning

Uw identificatiegegevens (paspoort/identiteitsbewijs)
Uw nationaliteit en burgerlijke staat
Uw bankrekeninggegevens

Voor de dienstverlening van financiële producten verwerken wij naast bovenstaande gegevens ook gegevens die inzicht geven in uw financiële situatie, uw wensen en behoeften en de mate waarin u bereid bent om risico's te lopen. Het gaat om de volgende gegevens:

Uw financiële gegevens, zoals inkomen, vermogen, hypotheek, kredieten, pensioen en verzekeringen
Uw gezinssituatie en beroep
Uw BSN-nummer

Wij gaan vertrouwelijk en zorgvuldig met uw gegevens om
Wij respecteren uw privacy en behandelen uw persoonlijke gegevens altijd vertrouwelijk.
Wij hebben maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennisnemen of misbruik kunnen maken van deze gegevens. Onze medewerkers zijn verplicht om uw gegevens geheim te houden en wij delen uw gegevens alleen met derden wanneer dat noodzakelijk is voor een specifiek onderdeel van uw opdracht. Met derden bedoelen wij onder andere geldverstrekkers, verzekeraars, taxateurs, woningsites, auditbedrijf, makelaars en notarissen.
Wij geven daarbij alleen de noodzakelijke gegevens voor de gevraagde werkzaamheden.

Bewaartermijnen

Wij bewaren en verwerken uw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is of volgens de wettelijk verplichte termijn. In het geval van financiële producten bewaren wij uw gegevens 5 jaar nadat de financiële producten zijn geëindigd. In het geval van aan- of verkoop van een woning betekent dat tot 5 jaar na de overeenkomst voor de woning. Na het verstrijken van deze termijn wissen wij uw gegevens. Deze termijn kan niet ingekort worden omdat wij uw gegevens nodig hebben, wanneer u vragen heeft, om u te informeren over belangrijke wijzigingen in wetgeving of producten of indien u in de toekomst het idee heeft dat u geen juist financieel advies heeft gekregen. Uw rechten U kunt ons vragen om de persoonsgegevens die wij van u verwerken in te zien. Als wij onjuiste gegevens van u hebben opgeslagen dan kunt u ons schriftelijk vragen de gegevens te wijzigen. Ook kunt u ons vragen om de door u verstrekte gegevens in digitale vorm aan u over te dragen. En u kunt bezwaar maken als wij uw persoonsgegevens gebruiken voor andere doeleinden dan wij met u hebben afgesproken. Wilt u gebruik maken van één van deze rechten? Dan kunt u schriftelijk contact met ons opnemen.