

## De Boer Hypotheken Flevoland BV



**Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal.**

**In dit dienstverleningsdocument geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor. Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op generlei wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst met betrekking tot een financieel product te sluiten.**

### **Wie zijn wij?**

De Boer Hypotheken Flevoland BV  
Muntstraat 141  
8232 WB LELYSTAD

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoon: 0320-285016

Mobiel: 06-41726274

E-mail: [info@dbfp.nl](mailto:info@dbfp.nl)

Internet: <https://deactievemakelaar.nl/diensten/hypotheken>

In geval van nood zijn wij buiten kantoortijden bereikbaar op het mobiele nummer

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 09.00 uur tot 17.30 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoortijden maken.

### *Lidmaatschappen en registraties*

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd.

De belangrijkste zijn: AFM, Kifid en KvK, en SEH (Erkend Financieel Adviseur)

### **Autoriteit Financiële Markten (AFM)**

De AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12050282. Voor vragen over toezicht kunt u hier terecht.

### **Klachten instituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)**

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

Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.019038.

### **Kamer van Koophandel (KvK)**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 92112501.

## **SEH (Erkend Financieel Adviseur)**

Bij een Erkend Financieel Adviseur bent u verzekerd van financieel advies van hoge kwaliteit. De kennis van uw adviseur is altijd up-to-date. Het keurmerk wordt uitgegeven door de SEH, een onafhankelijke stichting die is opgericht met het doel u te voorzien van het beste financiële advies en om de vakbekwaamheid van adviseurs op een hoog niveau te brengen en te houden. Alle Erkend adviseurs zijn ervaren, hebben geldige wettelijke diploma's, volgen jaarlijks verplichte SEH-opleidingen en moeten voldoen aan strenge gedragsregels.

## **Onze dienstverlening**

Wij zijn een financieel advieskantoor en bemiddelen in verzekeringen, hypotheek, (bank) spaarproducten en andere financiële diensten. Wij adviseren en bemiddelen. Dit houdt in dat wij samen met u een inventarisatie maken van uw huidige situatie en uw wensen/doelen in kaart te brengen. Vervolgens gaan wij voor u bekijken of uw wensen en doelen te realiseren zijn en op welke manier hier invulling aan gegeven kan worden.

***Wij geven u inzicht door het creëren van overzicht. Zodat u goed gefundeerd de juiste financiële beslissingen kunt nemen.***

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

### *Hypotheek krediet*

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n 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 rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Gekoppeld aan de hypotheek adviseren en bemiddelen wij ook voor verzekeringen op het gebied van arbeidsongeschiktheid en werkloosheid.

### *Levensverzekeringen*

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen op te bouwen. 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.

### *Consumptief krediet*

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de onverwachte aanschaf van een nieuwe auto. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in kredieten. Let op! Geld lenen kost geld.

### *Betalen en sparen*

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook bijvoorbeeld via lijfrentebanksparen. Ook op dit gebied hebben wij de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen.

### *Banksparen*

Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van een oudedagsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

## Hoe komen wij tot een advies?

### *Adviesvrij*

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken, hypotheekverstrekkers of verzekeraars.

### *Geen zeggenschap*

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

### *Keuze van aanbieders*

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten.

Wij hebben een selectie gemaakt van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie hebben wij gemaakt op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie of rente onder, maar belangrijker nog zijn de voorwaarden, kwaliteit en de ervaring met een verzekeraar of bankinstelling.

Middels deze keuze van werken kunnen wij als een ongebonden, objectieve en integere bemiddelaar voor u optreden.

## Onafhankelijk intermediair, waarom?

Een belangrijk voordeel van een onafhankelijke tussenpersoon is het brede aanbod aan geldverstrekkers en verzekeraars. Het scheelt u veel vergelijk. Dat doen wij voor u!

## Hoe worden wij beloond?

Wij kennen de volgende manieren van belonen:

1. Vaste vergoeding

### *Beloning op basis van een vaste vergoeding*

Onze diensten verlenen wij op basis van een vaste vergoeding via een opdracht tot dienstverlening. De hoogte van de declaratie is niet afhankelijk van het financiële product dat u via ons sluit, nader uitgewerkt in de tarievenkaart. U bent altijd de vaste vergoeding verschuldigd, ook als u uiteindelijk geen product via ons afsluit. Voordat wij aan een opdracht beginnen leggen wij de inhoud van de dienstverlening en de hoogte van de vaste vergoeding schriftelijk vast. Zonder schriftelijke voorafgaande bevestiging is er geen sprake van dienstverlening op basis van een vaste vergoeding. U weet dus altijd waar u aan toe bent.

Product/dienst	Aard van dienstverlening	Gemiddeld aantal uren	Minimum tarief
Hypotheek, zie tarievenkaart.	advisering / bemiddeling	20 – 24	€ 2.750,00 / € 3.500,00

### *Aanvullende beloningsinformatie*

Voor een aantal financiële producten geven wij u in deze dienstenwijzer al een indicatie van de omvang van onze beloning. Daarbij houden wij een bandbreedte aan, omdat wij pas na de oriëntatiefase een exact bedrag kunnen aangeven. Voor deze producten geldt bovendien altijd dat wij u op de opdrachtbevestiging en/of de productofferte de daadwerkelijke omvang van onze beloning melden. De in onderstaande aanvullende beloningsinformatie verstrekte indicaties hebben uitsluitend de bedoeling u in ene zo vroeg mogelijk stadium inzicht te verschaffen in de kosten van onze dienstverlening.

## **Privacyverklaring**

Wij hechten grote waarde aan jouw privacy en respecteren deze. Daarom vertellen we je graag, zo transparant mogelijk, wat we met jouw persoonlijke gegevens doen. Ofwel: hoe we ze verzamelen, verwerken en bewaren. Deze privacyverklaring is van toepassing op de (online) diensten, producten en activiteiten van De Boer Hypotheken Flevoland B.V.

## **Persoonlijke gegevens**

Wanneer je op onze website kijkt, je aanmeldt voor de e-mail nieuwsbrief, deelneemt aan een actie, gebruik maakt van onze interactieve of online diensten of contact opneemt met De Boer Hypotheken Flevoland BV, worden – na jouw akkoord – de door jou verstrekte en gebruikte persoonsgegevens vastgelegd en verwerkt. Dit houdt in dat wij uw gegevens voor bijvoorbeeld een hypotheekaanvraag op een beveiligde manier doorsturen naar banken of verzekeraars. Omdat we jouw privacy respecteren, zorgen we ervoor dat de verwerking van jouw persoonlijke gegevens gebeurt op een zorgvuldige wijze. Daarbij houden we er rekening mee dat dit in overeenstemming is met regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Wij verwerken jouw persoonsgegevens uitsluitend met betrekking De Boer Hypotheken Flevoland B.V.

## **Doeleinden en gegevens**

Wij verwerken de verstrekte persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

- Het vastleggen van jouw voorkeuren op onze website. Zo kunnen wij je zo goed mogelijk van dienst zijn op onze website en de website optimaal mogelijk laten functioneren. Bovendien kunnen we op die manier statistische gegevens voor de website bijhouden;
- Om op jouw verzoek een afspraak te maken met één van onze adviseurs;
- Om je op de hoogte te houden van de producten en diensten;
- Om je een nieuwsbrief, gebruikersinformatie, servicebericht of andere (al dan niet elektronische) boodschap te sturen;
- Maak je gebruik van onze interactieve diensten? Dan is het mogelijk dat er automatisch een account voor je wordt aangemaakt met gebruikmaking van de door jou verstrekte persoonsgegevens. Zo kunnen we een analyse maken van het gebruik van onze website.

## **Welke persoonsgegevens verwerken wij?**

Wij verwerken je persoonsgegevens pas nadat je je keuze met betrekking tot de verwerking van de gegevens hebt aangegeven. Dan verwerken we de volgende gegevens:

- Je naam, adres, telefoon en e-mailgegevens; deze gegevens ontvangen wij als je ons een verzoek stuurt om een afspraak te maken met één van onze adviseurs. Of als je van één van onze adviseurs of makelaars meer informatie wil ontvangen. Wij bellen je altijd om de afspraak in te plannen met de adviseur die het dichtstbij jouw adres werkzaam is. De afspraak bevestigen wij vervolgens via een e-mail. Bij het aanmelden voor de nieuwsbrief hebben wij naast je naam ook je emailgegevens nodig zodat we je onze nieuwsbrief kunnen toesturen. Kortom: in alle gevallen dat wij persoonsgegevens van je vragen, is dat nodig om je van dienst te kunnen zijn en altijd in overeenstemming met de regels van de AVG.
- Je IP-adres: we gebruiken je IP-adres om je geografische locatie nauwkeuriger te bepalen. Indien je enkel de functionele cookies accepteert, verwerken wij je IP-adres anoniem.
- Gegevens om een berekening te maken voor een schadeverzekering: ook hiervoor geldt dat wij onze dienst alleen kunnen leveren op het moment dat wij bepaalde gegevens van je mogen ontvangen. Alleen voor deze dienst zullen wij deze gegevens dan gebruiken en verwerken. Bij het versturen van de gegevens word je gevraagd om hiervoor toestemming te geven. Alleen na toestemming gaan wij voor je aan de slag.

Op jouw verzoek verstrekken wij je gegevens aan één van onze adviseurs. Ook kunnen wij, op verzoek, je gegevens doorgeven aan een verzekeraar voor het opmaken van een Hypotheek en/of verzekeringsvoorstel.

Wanneer de adviseur voor u een goede berekening gaat maken wordt er een hypotheekdossier aangemaakt met bijvoorbeeld een kopie paspoort of id-kaart, werkgeversverklaring, kopie bankafschriften, belastingaangiften et cetera. Al deze documenten worden conform AVG vertrouwelijk behandeld en beveiligd opgeslagen. Ook worden deze gedeeld met de bank of verzekeraar waar de bemiddeling uiteindelijk gaat plaatsvinden.

### **Beëindiging relatie**

Wanneer u de relatie met ons wilt beëindigen, kunt u de verzekeringen per eerstkomende contractsvervaldatum of eerder opzeggen of tussentijds overschrijven naar een ander intermediair. Hierbij moet de daarvoor geldende opzegtermijn in acht worden genomen. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Na beëindiging eindigt uiteraard onze zorgplicht.

### **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.

Ons credo is:

***Heeft u een klacht, vertel het aan ons, bent u tevreden, vertel het aan anderen!***

*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).

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257, 2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900-3552248 (10 ct/min.)

E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

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