



Dienstverleningsdocument

Naast algemene informatie over AK Hypotheken & Verzekeringen B.V. vindt u in dit Dienstverleningsdocument uitgebreide informatie over onze dienstverlening, de beloning die wij daarvoor ontvangen en onze klachtenregeling.

Wie zijn wij?

AK Hypotheken & Verzekeringen B.V.
Bezoek- en Correspondentieadres
De Winde 41
7908 WS Hoogeveen

AK Hypotheken & Verzekeringen B.V. adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair over verzekeringen, hypotheken en andere financiële diensten. Zowel aan particulieren en ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een adviesrelatie met u als klant.

Onze bereikbaarheid en openingstijden

Telefoon : 06 11332833
Internet : www.akhypothekenverzekeringen.nl
E-mail : info@akhypothekenverzekeringen.nl

Openingstijden

U kunt ons 24 uur per dag bereiken op telefoonnummer 06-11332833.

Waarvoor kunt u bij ons terecht?

AK Hypotheken & Verzekeringen B.V. heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen van de volgende financiële diensten en/of producten:

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

Onze dienstverlening

Een goed financieel advies is goud waard. Wij geloven daarom niet alleen in een hypotheekadvies of een advies uitsluitend gericht op het sluiten van een financieel product. AK Hypotheken & Verzekeringen B.V. ziet het als haar taak om u duidelijkheid te geven over alle belangrijke financiële risico's en gebeurtenissen die bij de financiering van een woning, inkomensverlies, vermogensopbouw en verzekering van uw eigendommen en aansprakelijkheden om de hoek komen kijken. De uitgangspunten van AK Hypotheken & Verzekeringen B.V. zijn; bemiddeling over verzekeringen, hypotheken, pensioen en andere financiële diensten.

Onze werkwijze

Inventarisatie en Analyse

Een goed advies bestaat uit een goede inventarisatie van uw gegevens, uw risicobereidheid, uw kennis en ervaring, uw wensen en uw doelstellingen. Met deze gegevens vormen wij een klantprofiel dat de basis vormt voor de totstandkoming van het advies. Voorts maken wij diverse analyses in het kader van haalbaarheid van uw wensen en doelstellingen. Wij maken daarbij onder andere uw risico's bij overlijden, arbeidsongeschiktheid, werkloosheid en pensioen voor u duidelijk.

Advies en Motivatie

Op basis van het opgestelde klantprofiel adviseren wij u over oplossingen. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van de aanbieders waarmee wij samenwerken.

Bemiddeling

Als u akkoord gaat met ons adviesvoorstel stellen wij het definitieve advies op. Wij nemen de benodigde stukken zorgvuldig met u door ter informatie en ondertekening. Tevens onderhouden wij de contacten tussen u en de aanbieder waarbij u van plan bent een financieel product te kopen.



Afhandeling

Wij regelen, onderhouden en corresponderen voor u met geldverstrekkers, verzekeraars,, beleggingsinstellingen, notarissen en makelaar. Tevens regelen wij voor u, indien nodig, een bankgarantie en/of overbruggingsfinanciering.

Nazorg

Ook na afwikkeling van het door ons kantoor gerealiseerde advies blijven wij u graag begeleiden.

Ook wijzigingen in uw persoonlijke situatie zijn van groot belang om aan ons door te geven. Hierin hebt u natuurlijk een eigen verantwoordelijkheid. Informeer ons dus tijdig over wijzigingen in uw persoonlijke situatie. Wij bekijken dan graag samen met u of het bestaande advies en de daarbij behorende producten nog blijven aansluiten bij uw nieuwe situatie.

Hoe vrij zijn wij in ons advies?

Adviesvrij

Wij zijn volledig vrij in onze advisering. Dit betekent dat ons kantoor geen enkele verplichting heeft om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Onze vrijheid als ondernemer betekent voor u dat wij informeren en adviseren in uw belang.

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 aantal zaken; de hoogte van de premie, de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen. Wanneer wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan maken wij samen met u de keuze voor een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders dat voldoet aan uw wensen.

Kosten van advies en bemiddeling

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Hierbij kunt u denken aan kosten van huisvesting, maar ook verplichte zaken als opleidingen, permanente educatie, de jaarlijkse bijdrage voor onze vergunning en het toezicht daarop.

Provisie

Wij ontvangen voor de bemiddeling in consumptieve financieringen een doorlopende provisie, omdat er wettelijk geen andere beloningsvorm is toegestaan. Ook

voor de bemiddeling en het beheer van uw schadeverzekeringen ontvangen wij een doorlopende provisie.

Vast tarief of uurtarief

Voor alle overige dienstverlening is het uiteindelijke tarief afhankelijk van de exacte inhoud van het dienstenpakket dat u van ons afneemt. Deze werkwijze garandeert een zeer onafhankelijke en objectieve benadering. Het uurtarief van onze financieel adviseur bedraagt € 125,00 per uur.

BTW

De genoemde tarieven zijn vrij van BTW voor zover de dienstverlening leidt totstandkoming van één of meerdere financiële producten (bemiddeling). Indien dit niet het geval is, brengen wij BTW in rekening over onze advieskosten.

Ons interne beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat voor 100% uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt mede de hoogte van het vaste salaris.

Wat vragen wij van u?

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te kunnen behartigen, vragen wij een aantal zaken van u.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Een goed advies staat of valt namelijk met een volledig beeld van uw gegevens. Wij vragen u daarom alle informatie die mogelijk relevant kan zijn voor de aan u te verstrekken adviezen aan ons te overleggen. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

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 goed totaalbeeld te hebben. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekende 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 kunt u van ons informatie ontvangen die wij u wettelijk verplicht zijn aan te bieden en/of informatie waarmee u zich nog beter kunt oriënteren op de door ons aangeboden financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons indien nodig of gewenst te raadplegen. In ieder geval vragen wij u de 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.



Uw privacy

Vanwege onze dienstverlening beschikt AK Hypotheken & Verzekeringen B.V. over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk dossier.

Beëindiging relatie met ons kantoor

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken dan heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de bewuste aanbieders verzoeken lopende verzekeringen, hypotheken of beleggingsrekeningen over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van uw keuze. De genoemde producten blijven dan gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij maken of oversluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

Als u een klacht heeft

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. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 48 uur zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen uiteraard alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

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
E-mail: info@kifid.nl
Internet: www.kifid.nl

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- ✓ Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- ✓ Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- ✓ Kamer van Koophandel
- ✓ Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)
- ✓ De Financiële Makelaar

Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. AK Hypotheken & Verzekeringen B.V. is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12041372. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900 — 540 05 40.

Klachteninstituut 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), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. AK Hypotheken & Verzekeringen B.V. is bij het KiFid geregistreerd onder nummer 300.015264. Op www.kifid.nl staat meer informatie.



Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel Noord-Nederland staan wij geregistreerd onder dossier- nummer 56198736.

Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs

Onze adviseur, Sander Kroezen, is als Erkend Hypotheekadviseur ingeschreven bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH) onder nummer 7214. Een Erkend Hypotheekadviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis en ervaring zijn aangetoond. Als Erkend Hypotheekadviseur hebben wij de Beroepscode van de SEH ondertekend. Kijk op www.erkendhypotheekadviseur.nl voor meer informatie

Aansprakelijkheid

AK Hypotheken & Verzekeringen B.V. is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van AK Hypotheken & Verzekeringen B.V. is beperkt tot het bedrag waarop de door de betrokken rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

Algemene voorwaarden

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van AK Hypotheken & Verzekeringen B.V. van toepassing. Deze worden ook op verzoek aan u toegezonden.

Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit Dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Heeft u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst.

Op www.akhypothekenverzekeringen.nl vindt u telkens de meest actuele versie van ons Dienstverleningsdocument en Algemene voorwaarden.