

Dienstenwijzer Hes Hypotheken & Financieel Advies

In deze Dienstenwijzer vindt u uitgebreide informatie over ons kantoor, de manier waarop wij onze dienstverlening uitvoeren, ons privacybeleid en de klachtenprocedure. Heeft u hierover nog vragen over stel ze dan gerust of kijk op www.heshypotheek.nl.

Wie is Hes Hypotheken & Financieel Advies

Hes Hypotheken & Financieel Advies
Sophialaan 49
1075 BN AMSTERDAM

Hes Hypotheken & Financieel Advies adviseert over en bemiddelt als onafhankelijk intermediair in hypotheek, verzekeringen en andere financiële diensten, zowel aan particulieren als ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Vakbekwaamheid, onafhankelijkheid en een persoonlijke benadering zijn hierin sleutelbegrippen.

Bereikbaarheid en openingstijden

Telefoon 020 – 211 7290
Website www.heshypotheek.nl
E-mail info@heshypotheek.nl
Handelsregister: 77695615

Wij zijn op werkdagen van 09.00 tot 17.00 bereikbaar. Mocht u ons niet direct kunnen bereiken dan kunt u een bericht achterlaten en nemen wij zo spoedig mogelijk contact met u op. Afspraken buiten kantooruren zijn tevens mogelijk.

Onze dienstverlening

Hes Hypotheken & Financieel Advies heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen in de volgende financiële diensten en/of producten:

- Betaalrekeningen
- Consumptief krediet
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen
- Elektronisch geld
- Hypothecair krediet
- Inkomensverzekeringen*
- Schadeverzekeringen particulier
- Spaarrekeningen
- Vermogen

* Met betrekking tot inkomensverzekeringen is het uitsluitend toegestaan de financiële dienst te verrichten voor arbeidsongeschiktheids- en werkloosheidsverzekeringen in combinatie met vermogen.

* Met betrekking tot inkomensverzekeringen is het uitsluitend toegestaan de financiële dienst te verrichten voor betalingsbeschermers (overlijdensrisico-, arbeidsongeschiktheids- en werkloosheidsverzekeringen) in combinatie met consumptief krediet.

* Met betrekking tot inkomensverzekeringen is het uitsluitend toegestaan de financiële dienst te verrichten voor betalingsbeschermers (overlijdensrisico-, arbeidsongeschiktheids- en werkloosheidsverzekeringen) in combinatie met hypothecair krediet.

* Met betrekking tot schadeverzekeringen particulier is het uitsluitend toegestaan de financiële dienst te verrichten voor opstal- en inboedelverzekeringen in combinatie met hypothecair krediet.

Vrijheid in adviseren

Adviesvrij

Wij zijn volledig vrij in onze advisering. Dit wil zeggen dat ons kantoor geen enkele verplichting heeft om te adviseren over bepaalde financiële producten of aan te sluiten bij bepaalde financiële instellingen.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instellingen, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Wij informeren en adviseren enkel in het belang van onze klanten.

Selectie van aanbieders

In de markt van vele financiële producten en diensten maken wij, op basis van een aantal criteria als de hoogte van de premie, de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring met de instelling, een nauwkeurige selectie van de maatschappijen waar we zaken mee willen 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. Indien u dit wenst geven wij volledig inzicht in alle instellingen waarmee wij zaken doen.

Intern beloningsbeleid

Het beloningsbeleid van ons kantoor hanteert geen negatieve prikkels die strijdig zijn met altijd voorop stellen van u als klant. Belangrijk hierbij is dat wij geen provisie mogen ontvangen van banken. Wij brengen de kosten van onze werkzaamheden voor het advies en de bemiddeling rechtstreeks bij u in rekening op basis van een afgesproken tarief. Onze beloningsbeleid is gebaseerd op directe beloning.

Verwachting van de klant

Om onze dienstverlening zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren en aan te passen op uw persoonlijke wensen vragen wij tevens een aantal dingen van u.

Juiste en volledige informatieverstrekking

De informatie die wij van u ontvangen is van groot belang voor de adviezen die wij geven. Wij vragen u dan ook ons een volledig beeld van uw persoonlijke en financiële situatie te geven. Als u ons bepaalde informatie niet wil verstrekken dan wijzen we u op de consequenties die hieraan zitten voor het advies dat we uitbrengen.

Wijzigingen doorgeven

Wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten vragen wij u aan ons door te geven. Voorbeelden hiervan zijn het wisselen van baan, een verhuizing, een huwelijk, een geboorte of het werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Informatie controleren

Vanzelfsprekend controleren wij alle documenten als polissen en andere contracten voor u en u ontvangt omtrent onze dienstverlening alle informatie die wij wettelijk verplicht zijn om aan te bieden. Als aanvulling vragen wij u deze 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.

Privacybeleid

Hes Hypotheken & Financieel Advies respecteert de privacy van haar prospects, klanten, ex-klanten en gebruikers van deze website en zorgt ervoor dat uw persoonlijke informatie vertrouwelijk wordt behandeld op basis van de richtlijnen die vastgelegd zijn in de Algemene verordening gegevensbescherming (Avg).

Verwerking persoonsgegevens

Ten behoeve van het uitvoeren van onze dienstverlening, en/of het uitvoeren van een overeenkomst en/of de verplichting vanuit wet- en regelgeving verwerkt Hes Hypotheken & Financieel Advies persoonsgegevens. Bij aanvang verstrekte dienstverlening verwerken wij persoonsgegevens in onze systemen.

Bewaartermijnen

Persoonsgegevens die wij verwerken worden niet langer dan vijf jaar bewaard na het beëindigen van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst. Uitgangspunt hierbij is dat persoonsgegevens niet langer dan nodig worden bewaard voor het doel waarvoor ze verzameld zijn.

Uw rechten

Indien u uw persoonsgegevens wenst te controleren, verbeteren, aanvullen of afschermen heeft u te alle tijde het recht om hier inzage in te krijgen. Daarnaast kunt u, onder voorwaarden, uw persoonsgegevens laten verwijderen. Aan de hand van een schriftelijk verzoek zullen wij hier zo snel mogelijk, binnen vier weken, op reageren.

Delen met derden

Om uitvoering te kunnen geven aan onze advies- en bemiddelingsdiensten kan het betekenen dat wij gegevens delen met andere aanbieders, taxateurs, juristen, arbeidsdeskundigen en toezichthouders. Dit gebeurt op basis van de overeenkomst die wij met u hebben of op basis van wettelijke grondslag. U heeft bij deze ontvangers dezelfde privacy rechten als binnen ons kantoor.

Beveiliging

Aan ons toevertrouwde gegevens worden beschermd met behulp van technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen om risico op verlies, misbruik, onbevoegde toegang, openbaarmaking en wijziging zo klein mogelijk te maken. Indien u toch denkt dat er misbruik is gemaakt van data, dan kunt u contact opnemen met ons.

Klachtenprocedure

Uiteraard doen we ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u niet tevreden bent vragen wij u dit ons direct te laten weten.

Onze klachtenregeling

Indien u een klacht heeft, vragen wij 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 en adequaat wordt afgehandeld. Binnen maximaal 48 uur zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen uiteraard alles in het werk om samen te komen tot de beste oplossing.

Klachteninstituut Kifid

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. Het Kifid is te benaderen via:

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG DEN HAAG

Telefoon: 0900 – 355 22 48

E-mail: info@kifid.nl

Website: www.kifid.nl

Aan de behandeling van uw klacht zijn geen kosten verbonden.

Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.017766. Ons kantoor heeft zich geconformeerd aan de bindendheid van de uitspraken van de geschillen commissie van Kifid.

Lidmaatschappen en registraties

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

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- Kamer van Koophandel (Kvk)
- Federatie Financieel Planners (FFP)

Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Hes Hypotheken & Financieel Advies is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12047531. 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 0800 – 540 05 40.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) is een onafhankelijke stichting die een klacht, waarbij wij zelf niet tot een oplossing kunnen komen, kan beoordelen. Hes Hypotheken & Financieel Advies is bij Kifid geregistreerd onder nummer 300.017766. Voor meer informatie kunt u www.kifid.nl raadplegen.

Kamer van Koophandel

KVK biedt informatie, voorlichting en ondersteuning aan ondernemers bij de belangrijke thema's op ondernemersgebied. In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 77695615.

Federatie Financieel Planners

Adviseur Roald Hes is aangesloten bij de FFP beroepsvereniging draagt de FFP titel onder nummer 10453. FFP is dé beroepsvereniging voor (gecertificeerd) financieel planners. FFP versterkt de vakkennis en ontwikkeling van de financieel planners om hun cliënten van een hoogwaardig en integraal financieel advies te kunnen voorzien. De gecertificeerd financieel planner is herkenbaar aan de FFP titel. Voor meer informatie kunt u terecht op www.ffp.nl.

Aansprakelijkheid

Hes Hypotheken & Financieel Advies is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Iedere aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag waarop de betrokken rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak heeft.

Algemene voorwaarden

Op onze dienstverlening zijn de Algemene Voorwaarden van Hes Hypotheken & Financieel Advies van toepassing. Deze worden op verzoek naar u toegezonden en zijn te benaderen via www.heshypotheken.nl.

Vragen?

Onze dienstverlening is breder dan wij in dit document kunnen omschrijven. Heeft u nog vragen of wenst u nadere toelichting laat het ons dan weten. Via www.hesypotheken.nl vindt u meer informatie over onze diensten, onze Privacyverklaring en Algemene Voorwaarden.