

Dienstenwijzer

**Wat u van onze diensten mag
verwachten.**



Inhoudsopgave

Inhoud

Inleiding	3
Wie zijn wij.....	3
Onafhankelijk advies.....	4
Wat kunt u van Home Financials verwachten.....	5
Stappenplan Home Financials.....	6
Diensten Home Financials.....	8
Onderhoud advies & producten.....	9
Werkzaamheden beheerovereenkomst.....	10
Kwaliteit.....	11
Klanttevredenheidsonderzoek	11
Wet financieel toezicht.....	11
Klachten.....	11
Persoonlijke gegevens.....	13

Inleiding

Welkom bij Home Financials

Uw financiële coach die écht het verschil maakt.

Op dit moment bent u informatie aan het inwinnen over een financieel product. Misschien heeft u ondertussen al een beslissing genomen. Omdat bij deze beslissing enorm veel komt kijken, willen wij u graag helpen bij het zoeken, vinden en afsluiten van een passend product. Wij zijn namelijk uw financieel adviseur op het gebied van hypotheken, verzekeringen en kredieten. Het is belangrijk dat u goed inzicht krijgt in onze uitgebreide dienstverlening en weet wat u van ons kunt verwachten. Het is ook van belang dat u weet wat wij van u verwachten. Daarom geven wij u graag een korte toelichting op onze dienstverlening en onze manier van werken.

Meer informatie vindt u ook op www.homefinancials.nl

Wie zijn wij?

Wanneer u kiest voor Home Financials kiest u voor een onafhankelijke en professioneel werkende organisatie. Wij bieden u een deskundig advies en diensten aan op het gebied van hypotheken, verzekeringen en kredieten. Daarnaast treden wij op als bemiddelaar van financiële producten. Dat maakt het makkelijk: de producten die wij u adviseren kunnen wij u ook echt aanbieden.

Onafhankelijk advies

Onafhankelijkheid staat centraal bij Home Financials. Wij zijn vrij om uw financiële producten onder te brengen bij alle financiële instellingen waarmee wij zaken doen. Daarnaast zijn wij op geen enkele wijze verplicht producten bij een bepaalde instelling onder te brengen. Dankzij het feit dat we voor diverse financiële instellingen bemiddelen, kunnen wij u altijd het beste advies geven.

Denk daarbij aan de laagste rente, de laagste kosten, het hoogste rendement en de grootste mate van flexibiliteit.

Wij selecteren de beste hypotheek/verzekering o.a. bij



Omdat wij ons dagelijks oriënteren op diverse marktontwikkelingen, zijn wij in staat u de best passende producten aan te kunnen bieden. De aanbiedingen van verschillende financiële instellingen worden geanalyseerd en met elkaar vergeleken. Met de aanbieders die vervolgens aan de selectiecriteria voldoen wordt een samenwerkingsovereenkomst gesloten.

Onze selectiecriteria zijn:

1. Kwaliteit van het product.
2. Primair proces en verwerkingssnelheid
3. Flexibiliteit van het product.
4. Transparantie van het product.

Daarnaast verzamelen, analyseren en structureren wij allerlei gegevens. Hierdoor zijn wij in staat samen te werken met de beste partners.

Wat kunt u van

Home Financials verwachten?

Een hypotheek afsluiten is voor de meeste mensen geen dagelijkse kost. Persoonlijke begeleiding en advies gedurende het gehele traject nemen onzekerheid weg en verzekeren u van de beste hypotheek. Wij begeleiden u vanaf de eerste oriëntatie tot het passeren, en daarna. Home Financials garandeert u optimale service tijdens de gehele looptijd van uw hypotheek. Het houdt namelijk niet op bij het afsluiten van een hypotheek.

Iedereen verkeert in een andere situatie en heeft zijn eigen wensen. Om voor u de beste hypotheek af te kunnen sluiten, zijn uw persoonlijke situatie en wensen altijd het uitgangspunt voor ons advies. Aan de hand daarvan zoeken wij naar de financiële producten die het beste bij u passen. Speciaal voor u maken wij een analyse van een aantal vergelijkbare alternatieven. Vervolgens doen we u een voorstel op basis van uw wensen en uw mogelijkheden.

Wat verwachten wij van u?

Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn bij de keuze van een geschikt financieel product, willen wij graag alles over uw persoonlijke en financiële situatie weten. Het gaat dan om zaken die van belang zijn bij een (mogelijke) overeenkomst tussen u en de financieel dienstverlener. In de inventarisatiefase geven wij invulling aan het 'ken je klanten' principe. Dit betekent dat wij ons verdiepen in de (gezins) situatie van onze (toekomstige) klanten.

Vervolgens gaan we na welke wensen, doelstellingen en prioriteiten er zijn op het punt van inkomen en vermogen. Verder verzamelen wij de noodzakelijke gegevens welke nodig zijn voor het opstellen van een financieel plan. In deze fase verdiepen wij ons bovendien in de voor u relevante juridische-, fiscale- en economische omgevingsfactoren. Omgevingsfactoren zijn zaken die van buitenaf invloed hebben op uw situatie.

Wij verzoeken u altijd ons tijdig te informeren over eventuele wijzigingen in uw persoonlijke en financiële situatie. Bij uw persoonlijke situatie kunt u denken aan de geboorte van kinderen, samenwonen, huwelijk, verhuizing, echtscheiding en overlijden. Bij de financiële situatie vernemen wij graag de wijzigingen op basis van uw inkomen, pensioen of vermogen.

Stappenplan Home Financials

Stap voor stap werken we toe naar een voor u optimale hypotheek. Hieronder nemen wij de stappen kort met u door. U zult zien dat wij niet stil zitten of een afwachtende houding aannemen.

Wij houden van aanpakken en slaan graag spijkers met koppen.

1. Kennismaking en inventarisatie

- ✓ Voorbereiding.
- ✓ Kennismaken.
- ✓ Uitgebreide inventarisatie.
- ✓ Uitleg hypotheekvormen.
- ✓ Klantprofiel vaststellen.
- ✓ Belangrijkste selectiecriteria hypotheek- en verzekeringsbehoeften.

In de tussentijd

Het vergelijken en in kaart brengen van: productaanbod, productvoorwaarden, rentes, verschillende constructies, risico's, premies en voorwaarden van verzekeringen, het uitwerken van berekeningen en rapporteren.

2. Doornemen mogelijkheden

- ✓ Bespreken van de selectie.
- ✓ Klant maakt een keuze.
- ✓ Opdracht ondertekenen door klant voor begeleiding door Home Financials.

In de tussentijd

Aanvragen van het gekozen advies, monitoren van de aanvraag bij de geldverstrekker, eventueel beantwoorden van vragen van de geldverstrekker, controleren offerte(s) en invullen van alle benodigde papieren en aanvragen.

3. Afronding

- ✓ Doornemen.
- ✓ Uitleggen en tekenen offerte(s).
- ✓ Invullen en tekenen (aanvraag) formulieren.
- ✓ Invulling nazorg/service

In de tussentijd

Bewaken van de ontbindende voorwaarden en de passeerdatum, verzamelen van de benodigde stukken, contact met bank en verzekeraars, tijdige aanlevering benodigde stukken door de klant, voorbereidingen notaris, contact tussen bank en notaris, contact met de door u gekozen notaris inzake het controleren van akte en de afrekening.

4. Servicebezoek

- ✓ Inrichting alles-in-één-map en mogelijkheid tot het stellen van vragen.
- ✓ Ordenen en opruimen van alle papieren en mogelijkheid tot stellen van resterende vragen.

Onderhoud financiële situatie: Beheerovereenkomst

Home Financials inventariseert jaarlijks uw gegevens en beoordeelt of de door u gekozen dekkingen op het gebied van overlijden, arbeidsongeschiktheid, werkloosheid en aanvullend pensioen nog aansluiten bij uw behoeftes. Zo weet u zeker dat u nooit voor onverwachte verrassingen komt te staan.

Diensten

Diensten	Urenindicatie
Inventarisatiegesprek en analyse	2 tot 4 uur
Bespreken/uitleg berekeningen	2 tot 4 uur
Advies geldlening incl. inventarisatie en bespreking	15 tot 20 uur
Advies vermogens- en kapitaalopbouw	5 tot 8 uur
Losse risicoverzekering	2 tot 4 uur
Arbeidsongeschiktheidsverzekering / ww-verzekering	3 tot 6 uur
Bestaande klant bij Home Financials: Verhoging hypotheek	2 tot 4 uur
Bestaande klant bij de Home Financials: 2e hypotheek	4 tot 6 uur
Nieuwe klant bij de Home Financials: 2e Hypotheek/verhoging binnen inschrijving	10 tot 14 uur
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	6 tot 8 uur
Wijziging rentevastperiode	2 uur
Extra aflossing	2 tot 4 uur
Omzetting hypotheekvorm bij dezelfde geldverstrekker	6 tot 8 uur

Zie het dienstverleningsdocument voor de tarieven.

Let op deze tarieven kunnen wijzigen afhankelijk van de complexiteit van het dossier.

Indien u de hypotheek door Home Financials laat aanvragen en vervolgens toch besluit na aanvraag deze te annuleren dan bent u ons een bedrag van minimaal € 750,- (excl. BTW) verschuldigd.

Dit bedrag is exclusief de eventuele kost en die de geldverstrekker bij u in rekening brengt.

De basis van Home Financials:

- ✓ Volledig onafhankelijk
- ✓ Transparante en eerlijke beloning
- ✓ Beloning op basis van vast tarief, zodat u weet waar u aan toe bent
- ✓ Beheerovereenkomst, zodat u verzekerd blijft van een professionele dienstverlening

Onderhoud advies en producten

Hebt u eenmaal een advies van ons gehad dan is het belangrijk dat dit advies en de bijbehorende financiële producten regelmatig worden beoordeeld.

De financiële wereld staat niet stil. Wij willen u op de hoogte houden van veranderingen in wet- en regelgeving. Daarnaast informeren wij u graag over de introductie van nieuwe producten en diensten. Bovendien kunnen uw situatie en wensen veranderen. Daarom is het praktisch om op regelmatige basis uw gehele persoonlijke en financiële situatie te analyseren. Wanneer het nodig is kunnen er zaken worden aangepast die betrekking hebben op de veranderde situatie.

Om ervoor te zorgen dat de kosten hiervoor niet uit de hand lopen, kunt u bij Home Financials een Beheerovereenkomst afsluiten. Voor een vast maandbedrag bent u verzekerd van onze professionele dienstverlening. Een Beheerovereenkomst sluit u naast het eenmalige tarief voor het advies en de bemiddeling en geldt voor de gehele looptijd van de hypotheek.

Werkzaamheden beheerovereenkomst:

Reguliere beheerovereenkomst

Maandelijkse kosten € 9,95 excl. btw door middel van automatische incasso

- Het vastleggen van een klantprofiel in onze database.
- Het vastleggen van het advies en de uitgangspunten in onze database.
- Het vastleggen van alle productgegevens in onze database.
- Alle communicatie met de banken en verzekeraars, de controle daarvan en vastlegging database
- Het informeren over productwijzigingen met betrekking tot de door de klant afgenomen producten.
- Doorvoeren van wijzigingen in producten.
- Controle van polissen en rapportages van banken en verzekeraars.
- Beantwoording van uw vragen met betrekking tot het advies of de producten zonder dat u daarvoor een tarief berekend krijgt.
- Regelmatig toezenden van de nieuwe ontwikkelingen op financieel gebied via een nieuwsbrief of e-mail.
- Jaarlijkse controle of financieel advies nog past bij uw wensen en doelstellingen.
- Inventarisatie van de veranderingen ten opzichte van het laatste gesprek.
- Jaarlijkse controle of uw situatie bij overlijden voldoende afgedekt is.
- Jaarlijkse controle of uw situatie bij arbeidsongeschiktheid voldoende afgedekt is.
- Jaarlijkse controle of uw situatie bij werkloosheid voldoende afgedekt is.
- Doorvoeren van wijzigingen in de producten naar aanleiding van wijziging in het advies of wijzigingen in de persoonlijke situatie.
- Inzichtelijk maken netto besteedbaar inkomen.
- Wanneer u gebruikt maakt van het Hypotheek Service Abonnement krijgt u op de tarieven genoemd in ons dienstverleningsdocument standaard een korting van 10 %.
- Onbeperkt telefonisch of via mail contact opnemen.
- Minimaal 1 keer in de 3 jaar een persoonlijk bezoek van/aan een adviseur voor de controle van de lopende producten en het opschonen van de correspondentie.
- Mogelijkheid tot opzegging per elke maand naar keuze.

*De kosten voor onze beheerovereenkomst zullen jaarlijks worden aangepast op basis van het prijsindexcijfer voor gezinsconsumptie.
Voor de Beheerovereenkomst tekent u een aparte incassomachtiging

Indien u **niet** kiest voor de Beheerovereenkomst ontvangt u voor in de toekomst te verrichten werkzaamheden door de adviseur van Home Financials een factuur. Dat gebeurt op basis van gewerkte uren of gemaakte prijsafpraak. Het spreekt vanzelf dat u deze dient te betalen binnen de daarvoor gestelde termijn.

Kwaliteit

We streven dag in dag uit naar de hoogst mogelijke kwaliteit. Daarom zorgen we ervoor dat onze adviseurs up-to-date zijn en blijven in hun vak- en productkennis om u van goed advies te kunnen voorzien. Dit doen wij door verplichte permanente educatie op het gebied van hypotheeken, verzekeringen, fiscaliteiten en juridische zaken met betrekking tot de eigen woning.

Tevredenheidsonderzoek

Uw mening over onze dienstverlening is belangrijk. Aan de hand daarvan kunnen wij de kwaliteit van onze dienstverlening immers nog beter op uw wensen afstemmen. Daarom vragen wij om uw mening.

U kunt na afronding van uw hypotheek aanvraag per e-mail een verzoek ontvangen om aan ons tevredenheidsonderzoek mee te doen. Wij stellen het op prijs als u aan dit onderzoek meewerkt om op die manier de kwaliteit van onze dienstverlening op peil te houden en daar waar nodig te verbeteren.



Wet Financieel Toezicht

De adviezen van Home Financials vallen onder de Wet Financieel Toezicht (WFT). Daarom staan wij onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Home Financials is als bemiddelaar geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder registratienummer: 12046213.

De adviseurs en medewerkers van onze vestigingen voldoen aan de eisen die aan hen gesteld worden door de overheid vanuit de Wet Financieel Toezicht (WFT). Dat is ook een waarborg voor onze kwaliteit.

Klachten

Natuurlijk doen wij er alles aan u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Mocht u echter op- of aanmerkingen hebben, dient u eerst contact op te nemen met uw adviseur. Hij/Zij kan in eerste instantie proberen om samen met u tot een oplossing te komen.

Indien u niet samen tot een oplossing komt, kunt u uw klacht schriftelijk richten aan:

Home Financials

Schiekade 1A

3033BA Rotterdam

Per e-mail kan dit via: info@homefinancials.nl.

Wij sturen u dan direct een ontvangstbevestiging en zullen uw klacht in behandeling nemen. Vervolgens informeren wij u zo snel mogelijk schriftelijk inzake het besluit. Indien dit de behandeling bevordert, informeren wij u telefonisch. Uw klacht zal ook worden geregistreerd.

Indien u het niet eens bent met ons besluit of uw klacht wordt naar uw inzicht niet afdoende behandeld, dan kunt u zich binnen 3 maanden nadat wij u op de hoogte hebben gebracht van ons besluit wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509AG DEN HAAG
T070-333 89 99
F070-333 89 00
www.kifid.nl



Persoonlijke gegevens

Home Financials voldoet aan de eisen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Dat betekent onder andere dat u te allen tijde het recht heeft op inzage, wijziging of vernietiging van de persoonsgegevens die wij hebben verwerkt. Uw persoonlijke gegevens worden strikt vertrouwelijk behandeld en uitsluitend verstrekt aan partijen waar u via Home Financials producten afneemt. Voor meer informatie over hoe u persoonlijke gegevens worden verwerkt verwijst ik u naar de privacyverklaring. Deze kunt u terugvinden op de website www.homefinancials.nl

Contact

Voor het maken van een afspraak, kunt u onze website www.homefinancials.nl bezoeken. Daar vindt u onze zoekadres. U kunt ons ook per e-mail bereiken via: info@homefinancials.nl

Home Financials

Adres: Schiekade 1A
Postcode: 3033BA Rotterdam
Tel: + 31 6 21 22 73 73
Email: info@homefinancials.nl
Website: www.homefinancials.nl