

Deze "Dienstenwijzer" wordt u aangeboden door: **Molengraaf Makelaardij & Hypotheken**

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

### Wie zijn wij?

Bedrijfsnaam : Molengraaf Makelaardij & Hypotheken

Bezoekadres : Leviestraat 22

Postcode : 3214 EH

Plaats : Zuidland

### Bereikbaarheid:

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoon : 0181-451231 :

Email : [info@molengraafmakelaardij.nl](mailto:info@molengraafmakelaardij.nl)

Internetadres : [www.molengraafmakelaardij.nl](http://www.molengraafmakelaardij.nl)

Ons kantoor is op werkdagen open van *9.00 tot 12.30 uur en van 13.30 tot 17.00 uur*.

Voor afspraken buiten kantooruren kunt u ons bellen.

### Registraties en lidmaatschappen:

#### Wettelijke verplichtingen

Voor het uitoefenen van ons bedrijf hebben wij volgens de Wet Financieel Toezicht een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer: **12043840**.

Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.AFM.nl](http://www.AFM.nl)

In het register van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer: **24225557**

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; onze cliëntenadministratie is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

#### Lidmaatschappen

Ons bedrijf en/of medewerkers van ons bedrijf is/of zijn aangesloten bij:

**SEH**, Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs  
Erkend Hypotheek Adviseur/ Erkend Financieel Adviseur

Voor eventuele klachtenbehandeling zijn wij aangesloten bij het Klachten Instituut Financiële Dienstverlening. **Nr. 300.016265**

### Onze dienstverlening

Wij bieden u deskundige advisering en diensten op het gebied van:

- . **hypotheken**
- . **bijbehorende overlijdens risico verzekeringen**
- . **bijbehorende woonlastenverzekeringen (arb.ong. en ww)**
- . **consumptief krediet**
- . **belastingaangifte (belastingconsulentnummer 282480)**
- . **makelaardij**

Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

U kunt van ons een integrale aanpak verwachten die uit gaat van een gedegen inventarisatie van uw persoonlijke wensen en situatie en gericht is op een brede oriëntatie ten aanzien van passende

financiële producten. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

Op alle bovengenoemde gebieden onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

## **Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars**

### **Onafhankelijk advies**

Voor producten zoals hypotheek en bijbehorende verzekeringen bieden wij producten aan van een grote diversiteit aan aanbieders. Die lopen via een service provider en zijn zoal: Vele grootbanken en verzekeringsgesellschaften.

Ook zijn wij in uitzonderingsgevallen bereid alleen adviesdiensten aan te bieden.

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen etc.) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten zowel t.a.v. premie als voorwaarden.

### **Hoe worden wij beloond?**

De beloning voor onze dienstverlening aan u bestaat uit een vergoeding op basis van uurtarieven en/of een vast bedrag per handeling. Vooraf stellen wij u daarvan op de hoogte en geven u een schatting van de kosten. Wij specificeren onze nota's voor de in rekening gebrachte uren of handelingen. Voor de gemiddelde advies- en bemiddelingvergoeding bij hypotheek hanteren wij de tarieven zoals die beschreven staan in het dienstverleningsdocument..

### **Wat verwachten wij van u?**

#### Juiste en volledige informatieverstrekking:

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om (wijzigingen in) uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.), of veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten niet via ons kantoor heeft afgesloten en u voor deze producten elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons van belang dat u ons informeert over de producten die u elders heeft gesloten. Indien u ons niet volledig informeert over uw totale financiële situatie bestaat het risico dat wij u niet optimaal van dienst kunnen zijn.

#### Informatie doornemen

Wij sturen onze klanten regelmatig schriftelijke of digitale informatie. Soms gaat het om informatie die wij wettelijk verplicht zijn u te zenden. Soms informeren wij u ook over (nieuwe) financiële producten die mogelijk interessant voor u kunnen zijn. Wij verzoeken u deze informatie aandachtig door te nemen en ons desgewenst te raadplegen.

Polissen en andere formele documenten worden voor verzending door ons op juistheid gecontroleerd. Wij vragen u echter ook altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen.

## Betalingen

### Hypotheek en kredieten

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet of verzekering verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks aan deze geldverstrekkers te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende geldverstrekkers, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. U kunt zelf uw wijze van betaling kiezen bij het sluiten van de hypotheek of het krediet of verzekering. Wij raden u aan deze betalingen tijdig te verrichten resp. te

zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

### **Beëindiging van de relatie**

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

### **Klachtenregeling**

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

Klachten over onze dienstverlening horen wij graag direct van u. Met u kunnen wij dan nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan:

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD):  
Postbus 93257  
2509 AN Den Haag  
Tel. 070-333 89 99

Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).