

## Dienstenwijzer Hypass Wageningen BV

Hypass Wageningen BV  
Plantsoen 44  
6701 AS Wageningen  
Postbus 58  
6700 AB Wageningen

Telefoon: 0317-423303.  
Fax : 0317-415880  
E-mail : [info@hypass.nl](mailto:info@hypass.nl)  
Internet : [www.hypass.nl](http://www.hypass.nl)

In geval van nood zijn wij buiten kantoortijden bereikbaar via telefoonnummer 06-54921488

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 09:00 tot 17:30 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoortijden maken.

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

### Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12004072. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

### 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, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij het KiFiD is 300.001617 .

Adres: Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, Telefoon:0900 – 3552248, Internet:[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

### Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 09091678

Ons kantoor hecht aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Conform de Wet op het Financieel Toezicht bieden wij aan u voorafgaand aan het sluiten van een financieel product, naast informatie over dit product, ook een beschrijving van onze dienstverlening en de daarbij behorende kosten. Deze informatie treft u hierna aan.

### **Belangrijk**

Dit dienstverleningsdocument is een informatief document en verplicht u niet om bepaalde diensten bij ons kantoor af te nemen of een bepaald financieel product bij een financiële instelling (verzekeraar of bank) onder te brengen.

Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken omtrent onze dienstverlening en/of onze beloning, leggen wij dit via een aparte overeenkomst met u vast.

## **Onze dienstverlening**

Hypass Wageningen t.h.o.d.n. De Hypotheekshop treedt op als adviseur en bemiddelaar op het gebied van hypotheek, bankspaarproducten, levens- en schadeverzekeringen en andere financiële diensten. Uitzondering hierop is het ontvangen en doorgeven van orders in beleggingsfondsen, wij geven op uw verzoek wel orders door, maar adviseren hierin nadrukkelijk niet.

Wij adviseren en bemiddelen, dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft en dat wij u adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.

Vervolgens kunnen wij ook voor u bemiddelen bij een financiële aanbieder. Dit houdt in dat wij u begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op. U kunt dan via onze bemiddeling dit financiële product afsluiten.

Wij bemiddelen en adviseren zowel in eenvoudige als ingewikkelde producten (complexe producten). Eenvoudige producten zijn bijvoorbeeld de inboedel- en opstalverzekering. Indien u ons om advies vraagt over een complex product (zoals levensverzekeringen, hypotheecaire kredieten en beleggingsrekeningen), dan zullen wij eerst uw cliëntprofiel opstellen. Dit is wettelijk verplicht en houdt in dat wij u vragen gaan stellen over uw (toekomstige) financiële positie. Daarnaast brengen wij uw kennis, ervaring en doelstellingen op financieel gebied in kaart en stellen uw risicobereidheid vast. Op basis van dit cliëntprofiel geven wij u dan een passend advies over de financiële producten die u naar onze mening nodig heeft en die op de markt door financiële instellingen (verzekeraars of banken) worden aangeboden. Heeft u een keuze gemaakt, dan kunnen wij contact leggen met de desbetreffende aanbieder(s) en de financiële overeenkomst(en) tot stand brengen. Tijdens de looptijd van de financiële overeenkomst(en) houden wij u op de hoogte van wezenlijke wijzigingen in de door u afgesloten producten.

## **Hoe komen wij tot een advies?**

### Adviesvrij

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

### Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

### Onze relatie met aanbieders:

Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders (banken en verzekeraars) van financiële producten.

1. Wij behoren tot de groep van ongebonden bemiddelaars, wat betekent dat wij in vrijheid (m.a.w. zonder contractuele verplichting) de producten van een selectief aantal banken/verzekeraars kunnen adviseren. Wij geven op uw verzoek graag aan met welke banken en verzekeraars wij samenwerken.

2. Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeraar, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.
3. Via het volmachtbedrijf Voogd & Voogd hebben wij diverse verzekeringsmaatschappijen.

### **Hoe zit het met onze kosten?**

In de beloning voor onze dienstverlening zijn de volgende keuzemogelijkheden, te weten:

1. Beloning voor onze dienstverlening uit provisie; de verzekeringsmaatschappij betaalt de provisie vanuit de door u betaalde premie voor alleen schadeverzekeringen.
2. Beloning voor onze dienstverlening door het betalen van een uurtarief. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal gewerkte uren tegen het vooraf afgesproken uurtarief. Wij geven u vooraf een indicatie van het aantal uren dat wij nodig hebben om de te verrichten werkzaamheden uit te voeren. Achteraf ontvangt u een specificatie van de werkelijk gewerkte uren.
3. Beloning voor onze diensten op basis van een vaste prijs. De vergoeding is dan niet afhankelijk van het financiële product dat u afsluit ongeacht welke financiële instelling het betreft of het aantal door ons gewerkte uren.
4. Beloning via een serviceabonnement. Voor het beheer van uw verzekeringen worden wij beloond via een maandelijks abonnementstarief. De verzekeringspremies worden daarnaast zonder provisie (op netto basis) door de verzekeringsmaatschappij in rekening gebracht.

De beloning van onze medewerkers bestaat uit een vast, marktconform salaris. Er is geen sprake van een prestatieafhankelijke variabele beloning.

Wij beoordelen en sturen onze medewerkers aan op integer en cliëntgericht handelen waarbij wij nadrukkelijk streven naar langdurige relaties met onze cliënten.

Op voorhand ontvangt u van ons een opdrachtbevestiging waarin de keuze voor de vergoeding van onze diensten vastgelegd wordt.

#### Bandbreedtes van de tarieven

Onze dienstverlening bestaat uit advies en/of bemiddeling en/of onderhoud. Met behulp van dit document geven wij u inzicht in de kosten van onze dienstverlening. Ons kantoor werkt met het volgende tarief:

- Ons uurtarief voor advies- en bemiddeling is € 150,00 (ex BTW )

Voordat wij aan een opdracht beginnen, stellen wij een offerte/opdrachtbevestiging op waarin de inhoud van de dienstverlening, alsmede de kosten die hiermee gemoeid zijn, beschreven worden. Op het moment dat er meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.

Onze tarieven worden jaarlijks per 1 januari aangepast.

Inschatting aantal uren dienstverlening naar productsoort:

Aantal uren	Minimum	Maximum
Lijfrente (uitkerend)	2	10
Lijfrente (opbouwend)	2	10
Levensverzekering	2	10
Woonlasten AOV	2	6
Uitvaart advies en bemiddeling	2	4
Hypotheek	zie: <a href="http://www.hypotheekshop.nl/wegwijs-shop-960.pdf">http://www.hypotheekshop.nl/wegwijs-shop-960.pdf</a>	

#### Vaste prijs

Een groot deel van onze dienstverlening, waaronder abonnementen, vindt plaats tegen een vaste prijs. Wij hebben hiervoor een dienstenkaart ontwikkeld. U weet dan vooraf exact wat de dienstverlening gaat kosten. De dienstenkaart treft u op onze website [www.Hypass.nl](http://www.Hypass.nl) aan of zal op verzoek naar toegestuurd worden.

## Hoe gaan wij voor u te werk inzake verzekeringen

<b>INVENTARISATIE VAN DE RISICO'S</b>
Inventariseren van de verzekerbare risico's op het gebied van particuliere schadeverzekeringen waarmee u te maken kunt krijgen
Analyse van de verzekerbare risico's die al zijn verzekerd
Zichtbaar maken van de risico's die u aanvullend kunt verzekeren en ons advies om dit wel of niet te doen
Opschonen van uw verzekeringsmap

<b>BEMIDDELING</b>
Onderzoek naar de kwaliteit van de voorwaarden van de verzekering en de hoogte van de premie van aanvullend te verzekeren risico's en ons advies daarover
Verzorgen van voorlopige dekkingen indien wenselijk en nadrukkelijk met u afgesproken
Verzorgen van de aanvraag van de nieuwe verzekeringen en bewaking van termijnen
Verzorgen van de communicatie met de verzekeringsmaatschappijen waarbij verzekeringen moeten worden opgezegd of worden aangepast
Bewaking tijdige ontvangst verzekeringsdocumenten en controle of inhoud conform onze aanvraag is
Controle juiste premiestelling inclusief recht op premiekortingen
In contact brengen met taxateurs en experts
Overleg met/ informatie aan: accountants/ fiscus/ notaris
Archivering van de particuliere schadeverzekeringen die via ons kantoor zijn gesloten

**BEHEER (mits door ons kantoor geadministreerd)**

Archivering van de particuliere schadeverzekeringen die via ons kantoor zijn gesloten

Periodieke controle (voor autoverzekering per jaar en woonpakket elke 3 jaar)  
alle bestaande verzekeringen (zowel via ons als derden gesloten)  
of deze aangepast moeten worden aan veranderingen in uw situatie

Periodieke controle (voor autoverzekering per jaar en woonpakket elke 3 jaar)  
alle bestaande verzekeringen (zowel via ons als derden gesloten) of deze moeten  
worden aangepast aan nieuwe aanbiedingen in de markt via onze Agentschappen

Online overzicht bestaande verzekeringen die via ons kantoor zijn afgesloten

Administratieve verwerking van mutaties in verband met bijvoorbeeld aanpassing bezittingen, wijziging  
risicoadres

Tijdens kantoortijden telefonisch bereikbaar en onbeperkt per E-mail.

Opschonen van uw verzekeringsmap

**SCHADEBEHANDELING (mits door ons kantoor geadministreerd)**

Ondersteuning bij invullen schade aangifte van uw verzekeringen die bij ons zijn ondergebracht

Expert regelen en bewaking hiervan

Overleg met verzekeringsmaatschappij en bewaking termijnen

Archivering schadedossier

Bewaking voortgang schadeafhandeling

Controle juistheid standpunten verzekeringsmaatschappij

Benoeming indien wenselijk van contra- expertise

## Hoe gaan wij voor u te werk inzake Hypotheken

Zie de folder “Wegwijs bij De hypotheekshop” met de link:

- <http://www.hypotheekshop.nl/wegwijs-shop-960.pdf>

## Wij vragen ook iets van u

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

### Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

### Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. 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 totaalbeeld te hebben. Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

### Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend 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 zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden.

Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig 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.

## 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. 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 met betrekking tot verzekeringen altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

**Wij doen meer voor u**

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzelt u dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.