



## Dienstenwijzer

### Wie zijn wij?

Wooncarriere BV is een onafhankelijke adviesorganisatie (hieronder valt het label WoonJuist). Dit houdt in dat wij geen enkele contractuele binding hebben met een bank of verzekeraar. Onze medewerkers zijn gecertificeerd Hypotheekadviseur en hebben de bevoegdheid te adviseren en te bemiddelen in Hypotheken en Levensverzekeringen.

### Waaruit bestaat onze dienstverlening?

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Ons kantoor kan je hierbij ondersteuning verlenen. Onze dienstverlening kan bestaan uit enkel bemiddeling of advies. Maar ook kunnen wij je ondersteunen in de contacten met de financiële instelling bij wie het betreffende product wordt ondergebracht.

*Onze dienstverlening samengevat in vijf stappen*

Integraal financieel advies is de meest optimale vorm van dienstverlening waarbij wij inzicht geven in jouw financiële situatie gedurende meerdere levensfasen. Uiteraard kun je ook bij ons terecht voor deeladviezen. Ons integraal advies bestaat uit:

#### 1. Inventarisatie

Wij beginnen ons advies met het in kaart brengen van jouw persoonlijke situatie. Hierbij wordt jouw gezinssituatie doorgenomen en bespreken wij jouw wensen en doelstellingen op financieel gebied. Tevens stellen wij vast wat jouw kennis, ervaring en risicobereidheid is op het gebied van diverse financiële producten.

#### 2. Analyseren

In deze fase gaan wij de wensen en doelstellingen uitwerken en bekijken wij of deze verantwoord gerealiseerd kunnen worden. Hierbij gaan wij uit van de door jou verstrekte informatie.

#### 3. Advies

Op basis van de inventarisatie en analyse komen wij uiteindelijk tot een concreet financieel advies. In dit advies geven wij exact aan met behulp van welke financiële oplossingen jouw wensen en doelstellingen kunnen worden uitgevoerd. Dit plan bespreken wij samen en motiveren de gemaakte keuzes.

#### 4. Bemiddeling

Wij zullen namens jou alle contacten met de financiële instelling verzorgen. Hierbij worden alle noodzakelijke werkzaamheden verricht die nodig zijn voor de totstandkoming van het door jouw aangeschafte financieel product. Tijdens deze stap houden wij jou op de hoogte van de voortgang en ondersteunen wij met het invullen van alle noodzakelijke formulieren.

#### 5. Begeleiden en nazorg

Na aanschaf van een financieel product kun je bij ons terecht voor algemene vragen over het betreffende product. Ook zullen wij jou begeleiden indien je wijzigingen wenst aan te brengen in dit product.

### Beloning

Om je goed te kunnen adviseren, moeten wij de nodige tijd investeren. De exacte hoeveelheid tijd hangt sterk af van jouw persoonlijke situatie, maar ook van het financiële product dat je uiteindelijk kiest.

Tot 1 januari 2009 ontvingen wij, indien naar aanleiding van onze dienstverlening een financieel product tot stand kwam tussen jou



en enige financiële instelling, een provisie voor onze dienstverlening van de betreffende financiële instelling. Deze provisie was verwerkt in de afsluitkosten en/of de premie die door de financiële instelling aan jou in rekening werd gebracht. Echter dit systeem van beloning bracht voor de consument veel ondoorzichtigheid met zich mee.

Sinds 1 januari 2009 is het voor jou en ons mogelijk gemaakt ook de dienst te factureren. Je betaalt in dat geval geen afsluitkosten en/of een lagere premie en ontvangt van Wooncarriere een factuur voor onze dienstverlening. Op deze wijze zijn de kosten welke je verschuldigd bent aan Wooncarriere voor onze advisering en bemiddeling volstrekt doorzichtig en niet verweven in afsluitkosten en premies welke jij aan de bank en/of verzekeringsmaatschappij verschuldigd bent. Wij hebben dan ook voor deze beloningssystematiek gekozen. Wij richten ons op goed en zorgvuldig advies waarbij we een lange samenwerking met jou als klant kunnen opbouwen. Ons beloningsbeleid voor medewerkers is gericht op het voorkomen van onzorgvuldige behandeling van jou als klant en daarom ontvangen onze medewerkers een vast salaris/vergoeding en geen variabel beloning.

Mocht in een specifieke situatie toch beloning plaatsvinden o.b.v. provisie dan zullen wij jou over de hoogte hiervan vooraf berichten.

In onderstaand overzicht geven wij je een indicatie van een aantal diensten waarbinnen de vergoeding valt. De exacte beloning kunnen wij jou pas aangeven op het moment dat wij weten welk product je gaat aanschaffen.

Hypotheekadvies en bemiddeling:

Ons uurtarief is € 135,- gelet op het gemiddeld aantal uren dat wij bezig zijn met hypotheekadvies en bemiddeling zal het tarief

uitkomen tussen de € 950,- en € 4.750,- Dit is afhankelijk van jouw persoonlijke situatie en wensen. Zo kun je bij ons je hypotheek zelf regelen ook kunnen wij je al het werk uit handen nemen inclusief taxatie en bouwkundige inspectie.

Juridisch advies:

Bij ons kun je ook terecht voor juridische advies omtrent de eigen woning. Onze juristen kunnen jouw koop/aanneemovereenkomsten beoordelen en bespreken.

## **wat verwachten wij van jou?**

Je hebt ons ingeschakeld om advies te geven over een belangrijke beslissing die je moet nemen. Of het nu gaat om de aankoop van een woning, het aanpassen van jouw huidige hypotheek, jouw verzekeringen of anderszins, het is een advies waarbij jouw (financiële) situatie goed moet worden geïnventariseerd.

Wij vragen je daarom bij het adviesgesprek de volgende zaken te overleggen:

- Recente salarisstrook Of stukken van de afgelopen 3 jaren indien je zelfstandig ondernemer bent.
- Pensioenoverzicht
- De WOZ-beschikking van jouw huidige woning Indien je een woning wilt aankopen, graag de relevante informatie over deze woning.
- Lopende verzekeringen

Juridisch advies gesprek:

- Koop/aanneemovereenkomst.
- De voorwaarden die onderdeel uitmaken van de contracten.

## **Vakbekwaamheid**

De kwaliteit van onze dienstverlening is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. Naast ervaring hebben onze medewerkers veel theoretische kennis



opgedaan. Zo zijn medewerkers van ons kantoor in het bezit van de relevante diploma's op het gebied van hypotheeken. En zijn onze juridisch adviseurs afgestudeerd juristen. De kennis wordt door in en externe opleidingen up to date gehouden.

## Klachten

Wij doen ons best. Maar het kan zijn dat je toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat je dat kenbaar wilt maken. Je kunt dit telefonisch of schriftelijk doen ter attentie van de directie. Je ontvangt uiterlijk binnen veertien werkdagen een inhoudelijke reactie. Komen wij er samen niet uit, dan kun je als je een consument bent jouw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening in Den Haag ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)). Dit is een onafhankelijk klachtencollege waarbij wij zijn aangesloten. Het is natuurlijk ook altijd mogelijk om de kwestie voor te leggen aan de Burgerlijke rechter.

## Privacy

Voor de werkzaamheden die wij voor jou uitvoeren (overeenkomst van opdracht, maar ook om je te informeren over relevante ontwikkelingen) is het noodzakelijk dat wij persoonsgegevens bij jou opvragen en deze verwerken in onze administratie of advies en offerteprogramma's. Je moet hierbij denken aan contact en identificatiegegevens, gegevens over jouw werk en jouw financiën, gegevens over jouw financiële producten en in sommige gevallen gegevens over jouw gezondheid en/of strafrechtelijk verleden. Wij verstrekken deze informatie aan aanbieders waar wij offertes of financiële producten of diensten voor jou opvragen. Daarnaast verstrekken wij deze gegevens aan partijen die betrokken zijn bij het uitvoeren van de overeenkomsten, denk aan taxateurs. De persoonsgegevens worden bewaard zolang wij deze nodig hebben, maar in ieder geval zolang als dit wettelijk verplicht is of zolang als de overeenkomst

loopt. Als betrokkene heb je het recht om in te zien welke informatie wij van jou in onze administratie hebben opgeslagen. Je kunt hiertoe een verzoek indienen via [administratie@Woonjuist.nl](mailto:administratie@Woonjuist.nl). Ben je van mening dat de door ons aangehouden informatie niet juist is of onterecht wordt aangehouden, dan kun je ons verzoeken om deze informatie aan te passen of te wissen. Ook kun je ons verzoeken om deze informatie niet verder te verspreiden (beperking). Wij kunnen in een dergelijk geval wel om nadere onderbouwing van jouw verzoek vragen, om op deze wijze vast te stellen of jouw verzoek juist is. Hebben wij persoonsgegevens van je ontvangen doordat je ons hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven, bijvoorbeeld voor het uitvoeren van marketingactiviteiten, dan kun je die toestemming te allen tijde intrekken. Indien wij jouw verzoek tot inzage, wijziging, wissen of beperking niet uitvoeren, dan heb je het recht om hierover een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens of een beroep in te stellen bij de Burgerlijke rechter. Op de verwerking van jouw persoonsgegevens is ons privacy statement van toepassing. De meest recente versie hiervan vind je op onze website.