

Hem  
Hereweg 114  
9725 AK in Groningen

Tel: 050 205 31 23  
Mobiel: 06 54 25 12 26  
Mail: [info@bijhem.nl](mailto:info@bijhem.nl)  
Web: [www.bijhem.nl](http://www.bijhem.nl)

Zoals je van ons kunt verwachten vinden wij goede voorlichting op het gebied van hypotheek en verzekeringen zeer belangrijk. Consumenten moeten inzicht krijgen in de dienstverlening, voordat de overeenkomst daadwerkelijk tot stand komt. In deze Dienstenwijzer vertellen wij je hier graag meer over.

In deze Dienstenwijzer geven wij een antwoord op de volgende vragen:

- Wie zijn wij?
- Welke dienstverlening bieden wij?
- Wat verwachten wij van jou?
- Onze dienstverlening aan jou en onze kosten
- Wat te doen als je niet tevreden bent over onze diensten?

Mocht je na het lezen van dit document nog vragen hebben, dan kun je contact opnemen door te bellen naar 050 205 31 23 of mailen naar [info@bijhem.nl](mailto:info@bijhem.nl)

De vriendelijke groeten van Hem

## Wie zijn wij

---

Wil je een hypotheek afsluiten, een doordacht financieel advies of meer informatie over verzekeringen? Dan moet je natuurlijk bij Hem zijn. Wij kunnen alle financiële zaken regelen, van hypotheek, kredieten en verzekeringen tot lijfrentes en inkomensbescherming.

Al sinds 2001 helpen wij vakkundig en met veel plezier onze klanten om hun wensen te realiseren

Onze visie? Mensen objectief en helder voorlichten, geen onnodig ingewikkelde financiële constructies gebruiken en duidelijk vertellen wat onze producten te bieden hebben.

Of het nu gaat om de belangrijkste aankoop in je leven, het verlagen van je maandlasten of andere kredietvraagstukken, wij helpen je om de juiste keuzes te kunnen maken.

Ook ben je aan het juiste adres als het gaat om vragen rondom erven en schenken. We maken ingewikkelde vraagstukken duidelijk voor jou

## Onafhankelijkheid en volledige objectiviteit

Echte onafhankelijkheid en volledige objectiviteit waarborgen wij doordat wij geen provisies ontvangen, maar een vast bedrag volgens opdracht. De hoogte van de nota spreken we van tevoren met je af aan de hand van de overeengekomen diensten in de opdracht

Wij hebben geen financieel belang bij bepaalde hypotheekproducten, extra verzekeringen of de hoogte van de hypotheek en kunnen ons volledig inzetten voor jouw belangen. Samen met jou kijken we wat voor jou het beste is. Wij werken uitsluitend met Erkende Financieel Adviseurs als hypotheekadviseur ([www.mijnerkendfinancieeladviseur.nl](http://www.mijnerkendfinancieeladviseur.nl)). Ieder jaar volgen onze adviseurs permanente educatie om hun vakkennis up-to-date te houden.

## Alles onder één dak

Van deze geldvertrekkers hebben wij een directe aanstelling: Florius, BLG, ING, Hypotrust, ASR Welthuis, NIBC direct, Holland Woont, IQWOON, Obvion, Reaal en via onze serviceproviders Van Kampen Groep en De Financiële Makelaar kunnen wij van praktisch alle geldverstrekkers de producten voor je vergelijken en eventueel afsluiten.

Hem staat onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten en is ingeschreven in het Wft-register onder nummer 12007554. De AFM heeft ons een vergunning verleend voor de gebieden: Hypothecair krediet, Consumptief krediet, Particuliere schadeverzekeringen, Zakelijke schadeverzekeringen, Inkomensverzekeringen, Vermogen, Zorgverzekeringen, Spaarrekeningen en elektronisch geld.

## Welke dienstverlening bieden wij?

Bij Hem kunnen we je adviseren op het gebied van:

- ✓ Hypotheken met als extra specialisatie Startersleningen (SVn) en ZZP hypotheke
- ✓ Verzekering zowel particulier als zakelijk
- ✓ Kredieten zoals consumptieve kredieten, MKB kredieten en leasevormen
- ✓ Overlijdensrisicoverzekeringen en Inkomensverzekeringen aanvullend op hypotheke

Natuurlijk kijken we als aanvullende dienst naar je huidige verzekeringspakket. Voldoet deze nog aan de wensen en eisen en kunnen we deze verbeteren.

Als je ons op het gebied van hypotheke inschakelt, kun je van ons de volgende dienstverlening verwachten:

1. Het inventariseren van je persoonlijke situatie en wensen.

2. Het uitzoeken en vergelijken van de mogelijkheden die passen bij jouw persoonlijke wensen, bestedingsmogelijkheden en die rekening houden met de voor jouw geldende fiscale regels.
3. Het aan je uitleggen van de voor- en nadelen van de verschillende opties waarbinnen je wensen gerealiseerd kunnen worden.
4. Het opstellen van het advies voor de aanvraag van offertes bij een of meer financiële instellingen, alsmede de onderhandelingen met deze instellingen om voor jou een passend aanbod te krijgen.
5. Het bestuderen van de ontvangen offertes en voorwaarden op afwijkingen ten opzichte van de aanvragen.
6. Het afsluiten van de door jouw gewenste verzekering(en) en het beheren en controleren van de afgesloten verzekering(en) gedurende de looptijd van deze verzekering(en)
7. Advisering van eventuele aanvullende verzekeringen gericht op het beschermen van het onderpand en andere bezittingen.
8. Het verzorgen van alle contacten met de financiële instelling teneinde te komen tot een definitief akkoord over de aan jou te verstrekken hypothecaire geldlening, en de aan de hypotheek verbonden verzekeringen.
9. Het controleren van de concept hypotheekakte en de verzorging van de contacten tussen de geldverstrekker en de notaris waar de hypotheekakte zal worden ondertekend.

## **Service na afsluiten van je hypotheek**

---

Wij bieden je een apart nazorgtraject aan als je hiervoor kiest.

Het kan natuurlijk voorkomen dat je iets wilt veranderen aan je hypotheek of de bijbehorende verzekeringen. In dat geval begeleiden wij op jouw verzoek de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling. Zie hiervoor het hoofdstuk 'Onze dienstverlening aan jou en onze kosten'.

Tevens bieden wij een 'full service' nazorgabonnement. Hierin zijn onder andere inbegrepen:  
advies op uitvaartverzekeringen, onbeperkt je vragen beantwoord, gratis advies op een veranderende situatie en een module belastingen waar je al je belastingzaken laat verzorgen door een deskundige belastingconsulent.

## **Wat verwachten wij van jou?**

---

Wij stellen hoge eisen aan onze adviezen en dienstverlening. Wij hebben wel jouw hulp nodig om aan deze eisen te voldoen. In elk geval gaan wij ervan uit dat je de juiste gegevens aan ons verstrekt. Dit is in je eigen belang. Mocht in geval van schade of problemen achteraf blijken dat je ons onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar deze schade niet of niet geheel vergoedt. Heb je elders verzekeringen lopen, dan is het belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in jouw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.

Ook als je persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van jou dat je dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven. Onder wijziging van persoonlijke situatie verstaan wij onder meer: - geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van je woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aan- en verbouw van je woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

Wij onderhouden namens jou alle contacten met de geldverstrekker en/of verzekeraar. In het geval je zelf in contact wilt staan met deze partijen, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Van jou verwachten wij dat je eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar aan ons meldt.

Tenslotte vragen wij je de gegevens uit de ontvangen stukken op juistheid te controleren en eventuele onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

## **Over onze dienstverlening aan jou en onze kosten**

---

Natuurlijk houd je niet van verrassingen, dat weten wij als geen ander. Daarom vind je bij ons geen ingewikkelde tabellen met mitsen en maren, of addertjes onder het gras.

## **Het eerste gesprek met de adviseur is altijd gratis**

---

Tijdens dit gesprek helpt de adviseur je op weg in hypotheekland, met belangrijke informatie over zaken waar je op moet letten, handige tips en natuurlijk een eerste indicatie of de hypotheek die je nodig hebt bij je inkomen past en met welke maandlasten en kosten je rekening moet houden.

## Vervolgens: aan jou de keuze

---

Wanneer je besluit om je door ons te laten bijstaan met advies en het regelen van je hypotheek, dan bieden wij je de zekerheid van een vast tarief. Wij bieden deze altijd all inclusive aan zodat je niet voor verrassingen komt te staan

Je betaalt aan ons dus niets extra's als er een bankgarantie of een overbruggingslening geregeld dient te worden of als je je hypotheekaanvraag om wat voor reden dan ook uiteindelijk toch wilt of moet wijzigen. En mocht je hypotheekaanvraag onverhoopt niet doorgaan, bijvoorbeeld omdat de koop van de woning uiteindelijk toch geen doorgang vindt, dan betaal je alleen de uren die wij voor je gewerkt hebben (zie hiervoor de onderstaande alinea) of het vooraf vastgestelde bedrag. De kosten voor de eventuele taxatie, bankgarantie of andere externe kosten worden aan je doorberekend. Wil je het echter liever 'stap-voor-stap' aanpakken, dan kan dat natuurlijk ook. Het adviseren en afsluiten van een hypotheek is in de volgende stappen onder te verdelen:

**Stap 1:** de inventarisatie (je situatie, je wensen, risico's en mogelijkheden) en het uitbrengen van het advies. De adviseur heeft hiervoor bij een starter 5 uur nodig. Verhuis je van je huidige koopwoning naar de volgende of sluit je je bestaande hypotheek over, dan zijn dat er 6.

**Stap 2:** het advies voor het opmaken van de offerte-aanvraag, het controleren ervan en het bespreken, uitleggen en ondertekenen. Hier is de adviseur in totaal 7 uur mee bezig.

**Stap 3:** het in gang zetten van de hypotheekaanvraag, aanvraagformulieren, dossierwerkzaamheden, voortgangscontroles, begeleiding tot en met notaris: dit neemt 7 uur tijd in beslag.

Als je voor deze aanpak kiest, betaal je de bovenstaande stappen op basis van een uurtarief van € 125,- (exclusief eventueel 21% BTW als dit van toepassing zou zijn).

## Hulp en advies als je al een hypotheek hebt bij ons

---

Wij helpen bij het afsluiten van hypotheeken en wij zijn er ook wanneer je vragen hebt over je bestaande hypotheek. Zo zullen wij je als klant van onze hypotheekservice natuurlijk kosteloos informeren over veranderingen in sociale of fiscale wetgeving die voor jou van belang zijn.

Wanneer je als bestaande klant je hypotheek wilt veranderen, heb je vaak een volledig advies nodig dat je ook achteraf nog kunt nalezen. Denk daarbij aan het veranderen van een beleggingshypotheek of het verzekerd bedrag van je overlijdensrisicoverzekering, het opnemen van extra geld uit een verhoogde hypothecaire inschrijving of aan het voortzetten van de hypotheek op één naam bij relatiebeëindiging. Wanneer je je hypotheek daadwerkelijk wilt laten omzetten, dan kun je ons ook inschakelen voor de bemiddeling hiervan.

Voor onze werkzaamheden rekenen wij met het hiervoor al genoemde uurtarief van € 125 (exclusief eventuele 21% BTW) Of een vooraf afgesproken vast bedrag

## **Ben je nog geen klant van Hem, Maar wil je wel graag persoonlijk advies over je bestaande hypotheek?**

---

Ook dan zijn wij je natuurlijk graag van dienst! Bijvoorbeeld je huidige hypotheek onder de loep nemen, het veranderen van je beleggingshypotheek, of met een gedegen en objectief advies hoe je ervoor kunt zorgen dat je hypotheek straks ook nog goed in je pensioenplaatje past.

Voordat wij je advies mogen en kunnen geven, zullen wij je volledige situatie in kaart moeten brengen.

## **Niet tevreden?**

---

Uiteraard hopen wij een prettige samenwerking met je aan te gaan, daarvoor doen wij ons uiterste best. Maar mocht u onverhoopt niet tevreden zijn met de dienstverlening van Hem dan kun je twee dingen doen:

1. Vertel het ons. Als je een klacht hebt over onze dienstverlening, verzoeken wij je ons daar direct over te informeren. Na ontvangst van je klacht nemen wij zo spoedig mogelijk contact met je op. Mochten we gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kun je met je klacht terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD):

KiFiD  
Postbus 93257  
2509 AG, Den Haag

tel. : 0900 355 22 48  
e-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Je kunt je ook tot de burgerlijke rechter wenden.

Beëindig de relatie. Je hebt het recht om dit op elk gewenst moment te doen. Je kunt je geldverstrekker of verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende contracten over te dragen naar een adviseur van jouw keuze. Overigens kunnen wij in uitzonderlijke gevallen ook het initiatief nemen om de relatie met je te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande hypotheek- en verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van je hypotheek of verzekering ligt bij ons totdat een andere partij deze zorg- plicht overneemt.