

# Dienstenwijzer van MijnHypotheekWinkel

## A. Inleiding

De wetgever hecht waarde aan goede voorlichting op het gebied van financiële producten. Daarom is wettelijk voorgeschreven aan welke punten een financieel dienstverlener minimaal aandacht moet besteden in de voorlichting aan consumenten (klanten). In onze voorlichting trachten wij zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze wettelijke verplichting.

## B. Wie zijn wij?

MijnHypotheekWinkel is een handelsnaam van PHV Financiële Diensten B.V.. Wij zijn een assurantiekantoor dat particulieren en bedrijven adviseert over financiële producten en bemiddelt bij het afsluiten van verzekeringen, hypotheek, bancaire- en overige financiële producten die bij een individuele klant passen. U kunt ons bezoeken in onze winkel te Oosterbeek. Ook kunnen wij u op afspraak bezoeken op uw eigen opgegeven adres.

### Onze contactgegevens zijn:

- Bezoek- en postadres: Utrechtseweg 124-A, 6862 AP Oosterbeek
- Telefoon: 026-8403444
- E-mail: [info@mijnhypotheekwinkel.nl](mailto:info@mijnhypotheekwinkel.nl)
- Website: [www.mijnhypotheekwinkel.nl](http://www.mijnhypotheekwinkel.nl)

## C. Wat doen wij?

### 1. Algemeen

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over persoonsgegevens van u als klant. Verwerking van die persoonsgegevens gebeurt op een wijze, die in overeenstemming is met de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) stelt. Op onze website vindt u ons privacy statement met meer informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens. Op verzoek kunnen wij u het privacy statement ook per post of e-mail toezenden.

### 2. Specifiek

- a. Wij adviseren u bij het vinden en afsluiten van het gewenste financiële product. Wij baseren ons advies niet op een onderzoek van de aanbiedingen van alle in Nederland werkzame aanbieders van financiële producten. Mogelijk hebben andere aanbieders ook producten die voor u geschikt zijn. Naar deze informatie moet u zelf op zoek gaan;
- b. Wij controleren de polis en de premie die verzekeraars bij u in rekening brengen;
- c. Tijdens de looptijd van de verzekering kunt u uitleg krijgen over en wijzigingen doorgeven met betrekking tot via onze bemiddeling afgesloten verzekeringen en andere financiële producten;
- d. Mocht u schade ondervinden, dan kunt u advies krijgen over hoe verder te handelen.

## D. Wat verwachten wij van u?

1. In elk geval dat u juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar bij schade gerechtigd is deze niet of niet geheel te vergoeden.

2. Dat u wijzigingen met betrekking tot persoonlijke omstandigheden en verzekerde zaken direct aan ons of de verzekeraar doorgeeft.
3. Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Zijn de kentekens of andere gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even. Wij gaan er dan achteraan en zullen zo nodig fouten laten corrigeren.
4. Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft verzoeken wij u deze ook schriftelijk (per post of per e-mail) aan ons te bevestigen.

#### **E. Onze bereikbaarheid**

1. Onze winkel te Oosterbeek is op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur geopend.
2. Wij zijn op werkdagen van 10.00 tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar.
3. Als wij niet (direct) bereikbaar zijn kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen.

#### **F. De premie**

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat premies rechtstreeks door de verzekeraar bij u worden geïncasseerd. Als daarvan afgeweken wordt maken wij daarover vooraf een afspraak.

#### **G. Onze relatie met verzekeraars en/of financiële instellingen**

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid en zonder enige contractuele verplichtingen financiële producten van de verzekeraars of financiële instellingen waar wij een agentschap of sub-agentschap bij hebben kunnen adviseren. Bij onze adviezen gaan wij over het algemeen uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars of financiële instellingen waar wij bij voorkeur mee samenwerken. Dat neemt echter niet weg dat wij producten van vrijwel alle aanbieders kunnen adviseren.

Wij adviseren niet, zoals de wet dat noemt, op basis van een objectieve analyse, maar dat neemt niet weg dat onze adviezen objectief zijn en gebaseerd zijn op een analyse van uw persoonlijke situatie.

Wij zijn niet in het bezit van 10% of meer van de aandelen van een verzekeraar of financiële instelling waarvoor wij bemiddelen.

#### **H. Exclusieve bemiddeling in RegioBank producten op het gebied van betalen en sparen**

Op het gebied van betaal- en spaarproducten bemiddelen wij als zelfstandig adviseur van RegioBank exclusief en uitsluitend in producten van RegioBank.

#### **I. Hoe worden wij beloond?**

MijnHypotheekWinkel kent vier soorten van beloning, welke hieronder worden toegelicht. Bij het vaststellen van de hoogte van de vergoeding voor onze dienstverlening zal rekening gehouden worden met de kennelijke onredelijkheidsnorm.

1. Provisie: In het geval van schadeverzekeringen (m.u.v. betalingsbeschermers en individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen), consumptieve kredieten en bancaire producten wordt aan ons provisie uitgekeerd door de bank of verzekeraar. De hoogte van deze provisie verschilt per aanbieder en per product.
2. Vergoeding op basis van uurtarief: Voor onze dienstverlening brengen wij u een uurtarief in rekening. Op voorhand wordt aan u een indicatie gegeven van het aantal uren dat de uitvoering van uw opdracht naar verwachting in beslag zal nemen. Wij zullen u vooraf informeren indien overschrijding van het aantal uren dreigt. Onze advies-uren worden gefactureerd op basis van nacalculatie. Wanneer wij bij aanvang van onze werkzaamheden zijn overeengekomen dat u uitsluitend ons advies en niet onze bemiddeling wenst bij de totstandkoming van een financieel product, dan zijn wij verplicht over onze nota 21% btw te rekenen.
3. Vaste vergoeding: Voor onze dienstverlening brengen wij u een vast tarief in rekening. De hoogte van de vergoeding wordt op basis van een inventarisatie op voorhand door de adviseur met u afgesproken. Wanneer wij bij aanvang van onze werkzaamheden zijn overeengekomen dat u uitsluitend ons advies en niet onze bemiddeling wenst bij de totstandkoming van een financieel product, dan zijn wij verplicht over onze nota 21% btw te rekenen.
4. Abonnement: Indien wij met u zijn overeengekomen om ook werkzaamheden voor u te verrichten nadat u via onze bemiddeling een financieel product heeft afgesloten, dan brengen wij u voor deze dienstverlening gedurende een bepaalde of onbepaalde termijn een periodieke vergoeding in rekening, in de vorm van een abonnement.

#### **J. Intern beloningsbeleid**

De beloning van onze medewerkers bestaat voor het grootste gedeelte uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Afhankelijk van de functie en de beoordeling kunnen medewerkers een variabele beloning ontvangen die maximaal 20% van hun vaste inkomen uitmaakt. De variabele beloning wordt voor minimaal 50% gebaseerd op kwalitatieve doelstellingen die het klantbelang dienen.

Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt de hoogte van het vaste salaris en de hoogte van de variabele beloning.

#### **K. Onze kwaliteit**

1. Ons kantoor heeft een vergunning van de AFM onder nummer 12041612. Een vergunning is een wettelijke verplichting om te kunnen adviseren over en bemiddelen bij financiële producten en/of diensten.
2. Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 56701179.
3. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer 300.015250.
4. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

**L. Beëindiging relatie**

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de desbetreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande (verzekerings)contracten in stand blijven.

**M. Klachten?**

Wanneer u niet tevreden bent met onze dienstverlening dan horen wij dat graag van u. U dient dit per post of per e-mail aan ons kantoor kenbaar te maken. Wij zullen er samen met u alles aan doen om de klacht binnen een redelijke termijn op te lossen. Wanneer u en MijnHypotheekWinkel niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u uw klacht rechtstreeks kenbaar maken bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). U kunt KiFiD per post bereiken: postbus 93257, 2509 AG te Den Haag. Verdere informatie over KiFiD is te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

**N. Datum/volnummer**

Volnummer V3-MHW-05-2024, opgesteld te Oosterbeek op 06-05-2024.