Dienstenwijzer

Wie is Viisi Hypotheken?

Viisi Hypotheken helpt je met de financiering van een woning en de noodzakelijke verzekeringen en geeft daarbij uitgebreid financieel advies. Onze adviseurs hebben allen een academische opleiding genoten en beschikken over de benodigde vakspecialistische diploma's. Tevens hebben we een ervaren team van hypotheekacceptanten in-house om het financieringsproces zo soepel mogelijk te laten verlopen.

Wij kunnen je adviseren en begeleiden op het gebied van hypotheken, overlijdensrisicoverzekeringen, inkomensverzekeringen en schadeverzekeringen.

Verder zijn wij een zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrecht of een aandeel in ons kapitaal.

Kwaliteitswaarborging

De dienstverlening van Viisi is gebaseerd op kwaliteit en deskundigheid. Alle adviseurs hebben een academische opleiding genoten. Ze beschikken tevens over de benodigde vakspecialistische diploma's die vallen onder de Wet op het Financieel Toezicht. Daarnaast worden onze adviseurs permanent geschoold om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen in de markt. Onze adviseurs zijn door diverse, onafhankelijke erkenningsinstituten gecertificeerd waaronder:

- Federatie Financieel Planners
- Stichting Erkend Hypotheekadviseur

Viisi is bij de volgende instanties geregistreerd:

- Autoriteit Financiële markten (AFM): 12039833
- Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (KiFiD): 300.014418
- Handelsregister van de Kamer van Koophandel (KvK): 51607182

Binnen onze dienstverlening beschikt Viisi over je persoonlijke gegevens. Conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zullen deze niet zonder jouw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

Selectie van aanbieders

Periodiek maakt Viisi een vergelijking en selectie van de financiële producten die door financiële instellingen worden aangeboden. Wij streven ernaar om samen te werken met financiële instellingen die producten aanbieden die van toegevoegde waarde zijn voor onze klanten/doelgroep.

Vergoeding

De wijze en hoogte van de vergoeding voor onze dienstverlening bespreken we altijd vooraf met je. We hanteren de volgende *basistarieven*:

Eerste huis kopen	€ 2.995
Volgende huis kopen	€ 3.295
Hypotheek voor ondernemers	vanaf € 3.995
Hypotheekadvies oversluiten	€ 3.295

Extra hypotheekdiensten

Naast de basistarieven zijn er nog verschillende extra hypotheekdiensten die wij aanbieden. Een actueel overzicht kun je hier vinden: viisi.nl/over-viisi/tarieven

Voor werkzaamheden die wij op verzoek uitvoeren na het passeren van de hypotheekakte (doorlopende begeleiding) geldt een uurtarief. We hanteren hiervoor twee tarieven: **€ 300 (adviseur) / € 100 (support).**

Waar helpen we je verder mee?

We begeleiden je ook bij de aanvraag van een **taxatierapport**. Bij een hypotheekaanvraag is het taxatierapport één van de belangrijkste documenten voor de geldverstrekker. Met dit rapport kan worden onderbouwd dat de woning, het onderpand voor de hypotheek, voldoende waard is.

Wij zetten de taxatie graag voor je in gang, zodat je er zeker van bent dat het rapport tijdig wordt opgesteld en goed aansluit bij je hypotheekaanvraag.

Tevens kunnen we je helpen met het stellen van een **bankgarantie**. Wanneer je een overeenkomst bereikt met de verkoper van het huis, verlangt de verkopende partij in veel gevallen dat je als koper na ondertekening van de koopakte een waarborgsom stort of een bankgarantie stelt. Dit geeft de verkoper meer zekerheid dat je de woning ook daadwerkelijk

zult kopen. Wij helpen je graag om deze bankgarantie in orde te maken en inzicht te geven in de kosten.

Verder kunnen we je helpen met de aanvraag van een **bouwkundige keuring** en het vinden van een **geschikte notaris**.

Ben je klant van Viisi? Dan helpen we je ook graag met advies over de **verzekeringen** voor je gezin en de woning (schadeverzekeringen) en met **vermogensopbouw**.

Ten slotte heeft Viisi een netwerk van samenwerkingspartners met onder meer gratis hulp bij de aanvraag van je voorlopige **teruggave inkomstenbelasting**. Kijk voor meer informatie op viisi.nl/vrienden.

Klachten

Wij doen ons uiterste best om je zo goed mogelijk te helpen. Mocht het toch zo zijn dat je ontevreden bent over de diensten die wij hebben geleverd, dan horen we dat graag. Als jouw ontevredenheid of klacht niet tot volledige tevredenheid is opgelost door jouw eigen Viisi-adviseur, kun je de klacht sturen naar hello@viisi.nl t.a.v. het managementteam. Zet in het onderwerp duidelijk dat het om een klacht gaat. Onze klachtenprocedure is als volgt:

1. Na ontvangst van de klacht versturen wij een officiële ontvangstbevestiging per e-mail. De klacht wordt in ons interne klachtenregister geregistreerd. Je kunt uiterlijk binnen drie weken een inhoudelijke reactie van ons verwachten.

2. Klachten worden altijd in het managementteam besproken.

3. Meestal zoeken wij eerst telefonisch contact met je. Samen met jou onderzoeken we hoe we de ontevredenheid en eventuele schade kunnen wegnemen. Vervolgens reageren we per e-mail met een inhoudelijke reactie.

Mocht je met de uitkomst toch niet tevreden zijn, dan kun je bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) een klacht indienen nadat je bij Viisi de klachtenprocedure hebt doorlopen. Viisi volgt uitspraken van het KiFiD bindend. Wij handelen dus naar het oordeel van de Geschillencommissie van het KiFiD.