

Dienstenwijzer en Dienstverleningsdocument 2016

Deze 'dienstenwijzer' wordt u aangeboden door H&H hypotheekadviseurs, met kantoren in Arnhem, Kronenburgpromenade 30, 6831 EA en in Westervoort, Dorpstraat 92, 6931 BM.

Ieder jaar verandert er wel wat, zowel voor ons als intermediair als voor u als consument. Indien u al eerder van onze dienstverlening gebruik heeft gemaakt in de afgelopen 5 jaar, is de kans groot dat u al bekend bent met het beloningsstelsel zoals wij die thans voeren. Sinds 2013 geldt een algeheel provisieverbod. Daardoor is de opbouw van onze dienstverlening veranderd en vereenvoudigd. Indien u voor een eerste maal gebruik maakt van onze diensten, aarzelt u dan niet waar nodig vragen te stellen over de inhoud van dit document. Hieronder stellen wij ons aan u voor en informeren wij u over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

Wie zijn wij?

H&H hypotheekadviseurs is in 1996 begonnen als zelfstandig hypotheek- en verzekeringskantoor en is inmiddels onderdeel geworden van Van Heteren & Actief Makelaars. H&H hypotheekadviseurs levert als financieel specialist onder meer maatwerk op het gebied van hypotheeken, verzekeringen en consumptief krediet. Ook treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de aan u geadviseerde financiële producten.

Onze medewerkers

De kwaliteit van ons kantoor is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. Zo zijn onze hypotheekadviseurs allen SEH erkend en volgen zij jaarlijks de verplichte Permanente Educatie. Dit jaar zijn de kenniseisen nog verder aangescherpt waardoor onze hypotheek- en assurantie adviseurs opnieuw examens zullen moeten doen om hun beroepkwalificatie te kunnen behouden. Actuele kennis is dan ook altijd aanwezig.

Onze dienstverlening aan u

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van hypotheeken, verzekeringen, financieringen, (bank)sparen, beleggen, betalen en fiscaliteiten. Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u bij ons rekenen op een integrale aanpak. Als wij met u een zakelijke relatie aangaan, richten wij ons op de lange termijn. Wij stellen er dan ook prijs op u goed te leren kennen en nodigen u eerst uit voor een kennismakingsgesprek. Daarin wordt besproken wat u van ons kunt verwachten en wat onze werkwijze is. Wij inventariseren uw persoonlijke en financiële situatie. Daarnaast kijken wij naar toekomstige inkomsten en uitgaven en de risico's van inkomensachteruitgang. Om tot een weloverwogen advies te kunnen komen, willen wij bovendien weten wat uw kennis en ervaring is op het gebied van sparen en beleggen. Dit leggen wij vast in een persoonlijk profiel. Samen proberen wij ook zo goed mogelijk uw wensen en doelen in beeld te brengen.

Onze werkwijze

Analyse

Wij gaan aan de slag om de verkregen informatie om te zetten in een blauwdruk van uw huidige persoonlijke en financiële situatie. Vervolgens onderzoeken wij met welke financiële regelingen u in staat bent uw dromen werkelijkheid te laten worden en hoe u risico's kunt beperken. Bij het zoeken naar passende financiële regelingen gaan wij te rade bij diverse aanbieders. Want wij geloven er niet in dat één financiële instelling voor al uw wensen en doelen de beste oplossingen kan bieden. Doordat wij zaken kunnen doen met de meest vooraanstaande financiële instellingen in Nederland, kunnen wij tot op de bodem uitzoeken wie het product heeft dat voor u het meest geschikt is. Maar we doen meer. Financiële producten staan niet los van elkaar, maar hangen met elkaar samen. Daar houden wij rekening mee. Alle regelingen worden zorgvuldig op elkaar afgestemd.

Advies

Wij bespreken met u de uitkomsten van ons advies. Hierin geven wij aan hoe uw wensen en doelen bereikt kunnen worden. Uiteraard worden de oplossingen waarmee wij komen uitgebreid besproken en leggen wij uit waar ons advies op gebaseerd is. Wij zorgen ervoor dat u het plan begrijpt.

Uitvoering

Als u akkoord gaat met de voorstellen, regelen wij vervolgens alles snel en vakkundig. Wij voeren de benodigde acties uit en nemen de administratieve afwikkeling onder onze hoede. Als het nodig is brengen wij u in contact met andere financiële experts zoals een notaris, een fiscalist of een beleggingsspecialist.

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen voor het afsluiten van hypotheeken, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten. Wij behoren geheel toe aan de

categorie ongebonden bemiddelaars. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid (m.a.w. zonder contractuele verplichting) de producten van selectief aantal verzekeraars/hypotheekverstrekkers kunnen adviseren. Wij geven op uw verzoek graag aan met welke verzekeraars/hypotheekverstrekkers wij samenwerken. Ons kantoor is onafhankelijk. Dat wil zeggen dat er geen financiële instellingen zijn, zoals banken of verzekeringsmaatschappijen, die geheel of gedeeltelijk eigenaar zijn van ons kantoor. Voor u is dit belangrijk. Deze onafhankelijkheid maakt het namelijk mogelijk u objectief te adviseren.

Onderhoud

Uw levensomstandigheden, inkomsten en wensen zullen in de loop van uw leven veranderen. Flexibiliteit is daarom noodzakelijk. In een serviceabonnement spreken we met elkaar af wanneer en hoe regelmatig uw financiële situatie opnieuw wordt bekeken. Ligt uw vermogensopbouw op koers, zijn er risico's bijgekomen, heeft u gewijzigde plannen voor de toekomst? Wij gaan na of het advies nog voldoet en zorgen desgewenst voor aanpassingen. Vooralsnog hebben wij echter nog niet de mogelijkheid om een serviceabonnement af te sluiten.

Beroepsvereniging, toezicht en wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft conform de Wet Financieel Toezicht een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12019607, voor het uitoefenen van ons bedrijf. Wij zijn voorts ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime MIFID voor het adviseren over beleggingsfondsen en/ of het doorgeven van orders over beleggingsfondsen aan de aanbieder. De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

Ons kantoor is aangesloten bij:

- a) SEH, Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs
- b) VVHN, Vereniging Van Hypotheekadviseurs in Nederland
- c) KIFID, Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Bereikbaarheid van ons kantoor

Wij vinden het belangrijk dat u ons goed kunt bereiken. Daarom zijn wij op diverse manieren en plaatsen bereikbaar:

Kantoor Arnhem:
Kronenburgpromenade 30
6831 EA Arnhem
Tel: 026-323 11 33
Fax: 026-323 58 82

Kantoor Westervoort:
Dorpstraat 92
6931 BM Westervoort
Tel: 026-311 38 33
Fax: 026-311 54 65

Email: info@hhhyp.nl
Website: www.hhhyp.nl

Openingstijden: maandag t/m vrijdag van 9.00 – 17.30 uur. Iedere eerste donderdag van de maand: Starters Info Avond van 18.30 – 20.30 uur (kantoor Arnhem).

Startersinformatieavond

Sinds 2007 organiseren wij Startersinformatie avonden op ons kantoor in Arnhem. De informatieavonden vinden plaats iedere eerste donderdag van de maand van 18.30 uur tot 20.30 uur. De gesprekken zijn persoonlijk met u en duren ongeveer 30 tot 45 minuten. Na het gesprek heeft u inzicht in hetgeen u maximaal kunt financieren alsmede een redelijk goed beeld van de aankoopkosten en maandelijkse lasten. U kunt zich hiervoor aanmelden via de site www.vhamakelaars.nl

VHA woningbeurs

Ieder jaar worden er diverse beurzen georganiseerd op locatie. Tijdens deze beurzen heeft u de mogelijkheid om een quickscan te laten maken van uw financiële mogelijkheden en van gedachten te wisselen met de hypotheekadviseur en/of makelaar. Wij hopen met dit soort kleine beurzen het voor u eenvoudiger te maken om de stap om advies in te winnen te nemen.

Hoe worden wij beloond?

Om u helderheid in de wijze van beloning te geven hanteert ons kantoor een Beloningswijzer. Hierin staat precies aangegeven wat onze dienstverlening u kost. Voor onze dienstverlening aan u ontvangen wij géén beloning meer de financiële dienstverlener waar wij voor u een product afsluiten. De dienstverlening wordt daarom bij u in rekening gebracht. Het uitgangspunt is dat onze dienstverlening een vast tarief kent. In afwijkende gevallen zullen wij een uurloon hanteren hetgeen eerst met u zal worden overlegd. Afwijkende gevallen zullen doorgaans zelden voorkomen.

Vaste tarieven

Inventarisatie

Kennismakingsgesprek

gratis

Het kennismakingsgesprek zal ongeveer 1 tot 1,5 uur in beslag nemen

Voor alle onderstaande producten geldt de prijs inclusief Marktanalyse, advies, prijsvergelijking, offerte aanvraag en bemiddeling

Product	vaste prijs	indicatie gem. Aantal uren*
Hypotheek Starter, ongeacht de vorm	€ 2300,-	18 uur
Hypotheek Doorstromer, ongeacht de vorm	€ 2600,-	20 uur
Oversluiten of vervolg hypotheek		
Oversluiten of vervolg hypotheek bestaande relatie	€ 1500,-/2750	12-20 uur
Oversluiten of vervolg hypotheek nieuwe relatie	€ 2000,-/2750	15 u
Wijzigen van hypotheekvorm		
Omzetten hypotheek bestaande relatie	€ 1000,-	8 uur
Omzetten hypotheek nieuwe relatie	€ 1250,-	10 uur
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid(scheiding)	€ 1500,-	12 uur
Tussentijdse renteaanpassing	€ 350,-/500,-	4 uur
Aanvraag Starterslening	€ 600,-	5 uur
Toeslag indien sprake is van sociale koop/koopgarant	€ 300,-	2.5 uur
Levensverzekering/overlijdensrisicoverzekering	€ 250,-	2 uur
Sparen & Beleggen	€ p.m.,-	p.m.
Inkomenszekerheid (woonlastenverzekering)	€ 300,-	2.5 uur
Belastingaangifte particulieren	€ 125,-	1 uur
Voorlopige teruggave	€ 75,-	0.7 uur

*Ons uurtarief bedraagt € 130,- per uur.

Pakketten

Alhoewel u bovenstaande producten apart kunt afnemen, hebben wij voor u een aantal pakketten samengesteld, waardoor u in de meeste gevallen voordeliger uitbent. U kunt kiezen uit de volgende pakketten:

totaalpakket starter € 2.750,-

Marktanalyse, advies, prijsvergelijking, offerte aanvraag en bemiddeling

- Hypotheek;
- starterslening, met of zonder sociale koop/koopgarant;
- levensverzekering/overlijdensrisicoverzekering;
- Voorlopige teruggave;
- Inkomenszekerheid (woonlastenverzekering);

totaalpakket doorstromer € 2.750,-

Marktanalyse, advies, prijsvergelijking, offerte aanvraag en bemiddeling

- Hypotheek;
- levensverzekering/overlijdensrisicoverzekering;
- Voorlopige teruggave;
- Inkomenszekerheid (woonlastenverzekering);
- Overbruggingsfinanciering/bepalen restschuldfinanciering

Onderhoud/Serviceabonnement

Op dit moment bieden wij geen mogelijkheden tot het afsluiten van een serviceabonnement.

Factuur: U betaalt ons direct via een factuur.

Bij het afsluiten van een hypotheek kunt u ervoor kiezen de factuur via de notaris te laten betalen. De kosten voor het hypotheekadvies kunt u doorgaans meefinancieren in uw hypotheek echter door het beperkt meefinancieren van de kosten koper, dient u rekening te houden met inbreng van eigen geld.

Mocht u er na ondertekening van het opdrachtformulier er toch toe besluiten de bemiddeling niet via ons te kantoor te laten plaatsvinden, dan ontvangt u van ons een factuur van de reeds gemaakte kosten. Mocht uw financiering onverhoopt geen doorgang vinden in verband met een afwijzing van de bank, dan ontvangt u van ons geen nota.

In geval van complexe producten en hypotheeklen varieert onze provisie.

Klanttevredenheidsmetingen

Wij zijn voortdurend op zoek naar mogelijkheden om de dienstverlening aan onze klanten te verbeteren. In dit verband onderzoeken wij voortdurend wat het oordeel van onze klanten is over onze dienstverlening.

Klachten

Klachten over onze dienstverlening horen wij graag direct van u. Met u kunnen wij dan nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Wij streven er altijd na om samen met u tot een oplossing te komen. Mocht dat niet tot tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Informatie over KiFiD kunt u vinden op de website www.klachteninstituut.nl, of op de algemene informatiesite www.financieklacht.nl.

Beëindigen relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment. Indien u ervoor gekozen heeft ons in het verleden via de provisie te laten betalen kan het voorkomen dat wij een deel van deze provisie terug moeten betalen indien u binnen een bepaalde termijn de relatie met de bank of verzekeringsmaatschappij beëindigt. In dit geval zullen wij deze inkomstenderving op u verhalen, aangezien wij hiervoor wel onze dienstverlening hebben geleverd. In alle andere gevallen hoeft u geen rekening te houden met kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

Betalingen

Hypotheeklen en kredieten

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. U kunt zelf uw wijze van betaling kiezen bij het sluiten van de hypotheek of het krediet. Wij raden u aan deze betalingen tijdig te verrichten resp. te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

Verzekeringen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) kunt u doen door middel van automatische incasso of acceptgiro, rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Per polis zullen wij daarover met u afspraken maken. Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich - dreigen - voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

Maar wij vragen ook wat van u

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing e.d.) en veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.. Ook is het belangrijk om de door ons gevraagde informatie zo goed en compleet mogelijk aan te leveren. Onze tarieven zijn er op gebaseerd dat wij zo efficiënt mogelijk kunnen werken, zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit en aandacht voor u als consument. Daarvoor is het dus belangrijk dat u onze snel de juiste maar vooral complete informatie aanlevert.

Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten niet via ons kantoor heeft afgesloten en u voor deze producten elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons belangrijk dat wij een totaalbeeld hebben. Zo kan worden voorkomen dat wij u mogelijk niet attent maken op een bepaald risico omdat wij wellicht konden denken dat u dit elders al geregeld had. Wij verzoeken u dan ook ons te helpen dit totaalbeeld te vervolmaken.

Informatie doornemen

In verband met onze financiële dienstverlening sturen wij onze klanten regelmatig schriftelijke of digitale informatie. Dit kan gaan om tips en trucs, nieuwe producten of diensten, actuele ontwikkelingen of informatie die wij wettelijk verplicht zijn u te zenden. Wij verzoeken u deze informatie aandachtig door te nemen en ons desgewenst te raadplegen. Deze informatie zal u via onze gezamenlijke nieuwsbrief worden toegezonden. Via de website van Van Heteren & Actief makelaars kunt u zich opgeven voor deze nieuwsbrief.

Polissen en andere formele documenten worden voor verzending door ons op juistheid gecontroleerd. Wij vragen u echter ook altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen.

Woorden zeggen niet genoeg

We hebben geprobeerd u via ons dienstverleningsdocument een beeld te geven van wie wij zijn, hoe wij werken en op welke gebieden wij u van dienst kunnen zijn. Of wij hierin geslaagd zijn? Wij weten het niet. Wat er in staat is correct. Maar het zijn woorden. Woorden die proberen over te brengen dat wij ons vak op een kwalitatief hoog niveau voeren zeker als het gaat om dienstverlening. Woorden die inzicht geven in welke activiteiten wij allemaal voor onze relaties uitvoeren. Maar wij beschouwen deze woorden eigenlijk als een basis van onze dienstverlening. Een basis die als vanzelfsprekend aanwezig moet zijn. Waar het echt om gaat is dat u ervaart dat wij ons persoonlijk betrokken voelen bij uw welzijn. En vanuit die betrokkenheid proberen actief en eerlijk te adviseren. Dat kunnen wij niet alleen maar in woorden overbrengen. Dat zult u in praktijk moeten ervaren. U bent van harte welkom voor een kennismakingsgesprek en wij streven er naar u in de toekomst als relatie van ons kantoor te mogen administreren.

H&H hypotheekadviseurs

Raymond Engelhard