

Dienstenwijzer en Dienstverleningsdocument

Deze 'dienstenwijzer' wordt u aangeboden door H&H hypotheekadviseurs, met kantoren in Arnhem, Kronenburgpromenade 30, 6831 EA en in Westervoort, Dorpstraat 88, 6931 BM.

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren 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 levert als financieel specialist onder meer maatwerk op het gebied van hypotheek, verzekeringen, pensioenen, sparen, beleggen en consumptief krediet en financiële planning. 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. Ook onze verzekeringsadviseur houdt jaarlijks zijn kennis op peil door het volgen van Permanente Educatie en beschikt over het WFT Leven en WFT Schade diploma.

Onze dienstverlening aan u

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van hypotheek, verzekeringen, financieringen, pensioen, (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. 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 nagenoeg alle 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 beleggingspecialist.

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen voor het afsluiten van hypotheek, 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/hypotheekverstrekkingen 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.

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 88
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. U kunt zich hiervoor aanmelden via de site vhamakelaars.nl

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 en op welke wijze wij hiervoor beloond worden. Voor onze dienstverlening aan u ontvangen wij een beloning van u dan wel van de financiële dienstverlener waar wij voor u een product afsluiten. Het uitgangspunt is dat onze dienstverlening een vast tarief kent en dat u bepaalt op welke wijze dit tarief betaald wordt.

Vaste tarieven

Inventarisatie

Kennismakingsgesprek

gratis

Marktanalyse, advies, prijsvergelijking, offerte aanvraag en bemiddeling

Product	vaste prijs	indicatie gem. Aantal uren*
Aflossingsvrije-, annuïteiten- of lineaire hypotheek	€ 2000,-	16-20 uur
Spaar- en bankspaar (eventueel met aflosvrij deel)	€ 2500,-	20-25 uur
Beleggingshypotheek (polis of rekening)	€ 3000,-	25-35 uur
Aanvraag Starterslening	€ 750,-	6-10 uur
Toeslag sociale koop/koopgarant	€ 300,-	3-5 uur
Levensverzekering/overlijdensrisicoverzekering	€ 600,-	5-10 uur
Sparen & Beleggen	€ 1500,-	5-10 uur
Pensioen	€ 1500,-	10-15 uur
Inkomenszekerheid	€ 500,-	3-8 uur
Belastingaangifte particulieren	€ 150,-	1-2 uur
Voorlopige teruggave	€ 100,-	1 uur
Tweede hypotheek of onderhandse lening nieuwe relatie	€ 2000,-	16-20 uur
Tweede hypotheek of onderhandse lening <u>bestaande</u> relatie	€ 1500,-	16-20 uur

*Ons uurtarief bedraagt € 125,- 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:

pakket starter € 2.950,-

Marktanalyse, advies, prijsvergelijking, offerte aanvraag en bemiddeling

- Spaar-, Bankspaar-, aflossingsvrije-, annuïteiten-, lineaire hypotheek of een combinatie van deze producten;
- starterslening, met of zonder sociale koop/koopgarant;
- levensverzekering/overlijdensrisicoverzekering;
- Voorlopige teruggave;
- Belastingaangifte particulieren;
- Advies inkomenszekerheid**;

pakket doorstromer € 3.500,-

Marktanalyse, advies, prijsvergelijking, offerte aanvraag en bemiddeling

- Spaar-, Bankspaar-, aflossingsvrije-, annuïteiten-, lineaire hypotheek of een combinatie van deze producten;
- levensverzekering/overlijdensrisicoverzekering;
- Voorlopige teruggave;
- Belastingaangifte particulieren;
- Advies inkomenszekerheid**;

** indien u na het advies ook daadwerkelijk besluit dit product af te sluiten, betaalt u voor de marktanalyse, advies prijsvergelijking, offerteaanvraag en bemiddeling eenmalig € 500.

Onderhoud/Serviceabonnement

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

Factuur: U betaalt ons direct via een factuur.

Alle eventueel door ons ontvangen provisie / alle door ons ontvangen afsluitprovisie ontvangt u terug in de vorm van een lagere premie / inleg / rente of een hoger eindkapitaal. U ontvangt van ons een factuur van de van te voren overeengekomen vaste prijs. Bij het afsluiten van een hypotheek kunt u ervoor kiezen de factuur via de notaris te laten betalen.

Provisie:

U betaalt ons indirect via de financiële instelling(en) (bank, verzekeraar). Deze provisie maakt onderdeel uit van de afsluitkosten, premie en/of rente die door de aanbieder bij u in rekening wordt gebracht. Indien de provisie lager is dan onze berekende vaste prijs ontvangt u van ons een factuur van het verschil. Indien de provisie hoger is dan onze berekende vaste prijs, dan ontvangt u van ons voor het meerdere provisiebedrag een adviesuren tegoed of een serviceabonnement.

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.

In geval van complexe producten en hypotheeklen varieert onze provisie.

Productgroep	Bandbreedte	Reikwijdte
Aflossingsvrije, annuïtaire, lineaire of levenhypotheek	tussen circa 0,5% en 1,5% van de hoogte van het hypotheekbedrag	Keuze uit meer dan 80 producten van meer dan 20 aanbieders
Spaar- of beleggings-hypotheek	tussen circa 1,0% en 2,5% van de hoogte van het hypotheekbedrag	Keuze uit meer dan 40 producten van meer dan 20 aanbieders
Bankspaarhypotheek	tussen circa 1,0 % en 2,5% van de hoogte Van het hypotheekbedrag	Keuze uit 7 producten van 7 aanbieders
Traditionele levenhypotheek	tussen circa 1,75% en 4 % van het garantiekapitaal en de premie	keuze uit meer dan 15 producten van 5 aanbieders
Beleggingsverzekering	tussen circa 2% en 5% van de premie x duur en tussen circa 2% en 4% over de premie	keuze uit meer dan 25 producten van meer dan 10 aanbieders
Lijfrenteverzekering tegen koopsom	tussen circa 0,5% en 1,5% van de hoogte van het koopsombedrag	keuze uit meer dan 20 producten van meer dan 10 aanbieders
Beleggingsrekening	tussen circa 0,5% en 5 % over de inleg en Jaarlijks tussen circa 0,2% en 0,55% over het belegd vermogen	keuze uit meer dan 5 producten van circa 4 aanbieders

Wij ontvangen in de meeste gevallen een deel van de provisie direct na het afsluiten van het product. Het andere deel ontvangen wij in minimaal 10 jaar of verspreid over de looptijd van het product. Indien wij door de leverancier worden geconfronteerd met een terugboeking van provisie in verband met vroegtijdige beëindiging van het gesloten product, dan zullen wij deze terugboeking van de provisie alsnog verhalen op u verhalen.

De exacte provisie die wij voor bovengenoemde producten ontvangen hangt af van het door u gekozen product en de aanbieder. Deze provisie zullen wij schriftelijk aan u bekend maken voordat we voor u tot bemiddeling overgaan.

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. 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.financieleklacht.nl.

Beëindigen relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment. Indien u een serviceabonnement bij ons kantoor heeft dient u rekening te houden met de daarvoor geldende opzegtermijn. Indien u ervoor gekozen heeft ons 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 een opzegtermijn of 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

Hypotheeken 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..

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, contractaflopmomenten, 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.

Polissen en andere formele documenten worden voor verzending door 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. 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 eerlijke financiële adviezen. Dat kunnen wij niet alleen maar in woorden overbrengen. Dat zult u in praktijk moeten ervaren. U bent van harte welkom als relatie van ons kantoor.

H&H hypotheekadviseurs