

# DIT DOEN WE VOOR U

Alles wat u moet weten.

**De Hypotheekadviseur Hoofdkantoor**

T 0164 - 607 211

F 0164 - 602 702

E [info@hypotheekadviseur.nl](mailto:info@hypotheekadviseur.nl)

[www.hypotheekadviseur.nl](http://www.hypotheekadviseur.nl)

**ING Bank** 674710274

**K.v.K. West Brabant** 37115803

**deHypotheekadviseur**<sup>nl</sup>  
gewoon lekker wonen!



## Inleiding

**U denkt erover een financieel product af te sluiten. Wie weet heeft u die beslissing zelfs al genomen. Daar komt ook enorm veel bij kijken. Wij willen u graag helpen bij het zoeken, vinden en afsluiten van een passende hypotheek. Wij zijn namelijk De Hypotheekadviseur.**

**Het is belangrijk dat u goed inzicht krijgt in onze uitgebreide dienstverlening en weet wat u van ons kunt verwachten. Het is ook van belang dat u weet wat wij van u verwachten. Alleen dan kunnen we u optimaal adviseren en ervoor zorgen dat u gewoon lekker woont. Daarom geven een korte toelichting op onze dienstverlening en onze manier van werken.**

## Wie zijn wij?

Wanneer u kiest voor De Hypotheekadviseur kiest u voor een onafhankelijke, professionele en landelijk werkende organisatie. We adviseren en begeleiden u vanuit één van onze kantoren in het land. Dus uw persoonlijke adviseur is altijd dichtbij.

De Hypotheekadviseur biedt u deskundig advies en overige diensten aan op het gebied van hypotheek, verzekeringen, pensioenen, sparen, beleggen en kredieten. Daarnaast treden wij op als bemiddelaar van financiële producten. Dat maakt het makkelijk: de producten die we u adviseren kunnen we u ook echt aanbieden.

De Hypotheekadviseur is de overkoepelende organisatie waarbij alle vestigingen zijn aangesloten. Al deze vestigingen zijn zelfstandige bedrijven. Ze hebben alle kennis en kunde in huis om u optimaal te adviseren en u op de hoogte te houden van eventuele wijzigingen. Vanuit de centrale organisatie krijgen al onze kantoren professionele ondersteuning. U kunt dus lokaal terecht terwijl u profiteert van de kennis en mogelijkheden van een landelijke organisatie.

## Onafhankelijk advies

Onafhankelijkheid staat centraal bij De Hypotheekadviseur. Wij zijn vrij om uw hypotheek onder te brengen bij alle financiële instellingen met wie wij zaken doen en wij zijn op geen enkele wijze verplicht producten bij een bepaalde instelling onder te brengen. Dankzij het feit dat we voor diverse financiële instellingen bemiddelen, kunnen wij u gewoon het allerbeste adviseren. Denk daarbij aan het aantrekkelijkste rentepercentage, de laagste kosten, het hoogste rendement en de grootste mate van flexibiliteit. Daarnaast nemen we alle onzekerheden die bij u leven weg.

## Wij selecteren de beste hypotheek/verzekering o.a. bij



Om de best passende hypotheek te kunnen bieden, oriënteren we ons voortdurend op de markt. We vergelijken de aanbiedingen van verschillende financiële instellingen continu. Met de aanbieders die aan de selectiecriteria voldoen wordt een samenwerkingsovereenkomst gesloten.

## Onze selectiecriteria zijn:

1. **Kwaliteit van het product.**
2. **Primair proces en verwerkingssnelheid.**
3. **Flexibiliteit van het product.**
4. **Transparantie van het product.**

Om te beoordelen of de financiële instellingen aan onze eisen voldoen maken we gebruik van gerenommeerde onderzoeksbureaus. Zij volgen de ontwikkelingen in de markt op de voet. Daarnaast verzamelen, analyseren en structureren ze allerlei gegevens, waardoor wij in staat zijn samen te werken met de in onze ogen beste partners voor u.

## Wat kunt u van De Hypotheekadviseur verwachten?

**Een hypotheek afsluiten is voor de meeste mensen geen dagelijkse kost. Persoonlijke begeleiding en advies gedurende het totale traject nemen onzekerheid weg en verzekeren u van de beste hypotheek. Wij begeleiden u vanaf de eerste oriëntatie tot het passeren en daarna. De Hypotheekadviseur garandeert u optimale service tijdens de gehele looptijd van uw hypotheek. Het houdt namelijk niet op bij het afsluiten van een hypotheek.**

Iedereen verkeert in een andere situatie en heeft zijn eigen wensen. Om de voor u beste hypotheek af te kunnen sluiten, zijn uw persoonlijke situatie en wensen altijd het uitgangspunt bij ons advies. Aan de hand daarvan zoeken wij naar de financiële producten die het beste bij u passen. Speciaal voor u maken wij een analyse van een aantal vergelijkbare alternatieven. Vervolgens doen we u een voorstel op basis van uw wensen en de mogelijkheden.

## Wat verwachten wij van u?

Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn bij de keuze van een geschikt financieel product, willen we graag van alles over uw persoonlijke en financiële situatie weten. Het gaat dan om zaken die van belang zijn bij een (mogelijke) overeenkomst tussen u en een financiële dienstverlener. In de inventarisatiefase moeten wij invulling geven aan het 'ken je klanten principe'. Dat betekent dat we ons dan verdiepen in de (gezins)situatie van onze cliënten en nagaan welke wensen, doelstellingen en prioriteiten er zijn op het punt van inkomen en vermogen.

Verder verzamelen wij de voor het opstellen van een financieel plan noodzakelijke gegevens. In deze fase verdiepen wij ons bovendien in de voor u relevante juridische, fiscale en economische

omgevingsfactoren. Dat klinkt ingewikkeld, maar dat gaat over zaken die van buitenaf invloed hebben op uw situatie.

Daarom verzoeken wij u ons tijdig en volledig te informeren, ook over eventuele wijzigingen in uw omstandigheden. Denk daarbij aan wijzigingen in uw persoonlijke situatie, zoals geboorte, samenwonen, huwelijk, verhuizing, echtscheiding en overlijden. Maar ook aan veranderingen in uw financiële situatie door bijvoorbeeld wijziging van inkomen of vermogen.

## Stappenplan van De Hypotheekadviseur

Stap voor stap werken we toe naar een voor u optimale hypotheek. Hieronder nemen we die stappen kort met u door. U zult zien dat we niet stil zitten en geen afwachtende houding aannemen. We houden van aanpakken en slaan graag spijkers met koppen.

### 1. Kennismaking en inventarisatie

- **Vorbereiding.**
- **Kennismaken.**
- **Uitgebreide inventarisatie.**
- **Uitleg hypotheekvormen.**
- **Klantprofiel en risicoprofiel vaststellen.**
- **Belangrijkste selectiecriteria hypotheek en verzekeringsbehoeften.**

### In de tussentijd

Het vergelijken en in kaart brengen van: productaanbod, productvoorwaarden, rentes, verschillende constructies, risico's, premies en voorwaarden van verzekeringen, het uitwerken van berekeningen en rapporteren.

### 2. Doornemen mogelijkheden

- **Bespreken van de selectie.**
- **Klant maakt een keuze.**
- **Opdracht ondertekenen door klant voor begeleiding door De Hypotheekadviseur.**

### In de tussentijd

Aanvragen van het gekozen advies, monitoren van de aanvraag bij de geldverstrekker, eventueel beantwoorden van vragen van de geldverstrekker, controleren offertes en invullen van alle benodigde papieren en aanvragen.

### 3. Afronding

- **Doornemen.**
- **Uitleggen en tekenen offerte(s).**
- **Invullen en tekenen (aanvraag) formulieren.**

### In de tussentijd

Bewaken van de ontbindende voorwaarden, verzamelen van de benodigde stukken, contact met bank en verzekeraars, tijdige aanlevering benodigde stukken door de klant, voorbereidingen notaris, contact tussen bank en notaris, contact met door u gekozen notaris, controleren akte en afrekening en bewaken passeerdatum.

### 4. Servicebezoek

- **Inrichting alles-in-één-map en mogelijkheid tot het stellen van vragen.**
- **Ordenen en opruimen van alle papieren en mogelijkheid tot stellen van resterende vragen.**

#### Onderhoud financiële situatie: Beheerovereenkomst

De Hypotheekadviseur inventariseert jaarlijks uw gegevens en beoordeelt of de door u gekozen dekkingen, zoals overlijden, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid, nog aansluiten bij uw behoeftes. Zo weet u zeker dat u nooit voor onverwachte verrassingen komt te staan. Dat is typisch een service van De Hypotheekadviseur.

## Transparante beloning

Veel adviseurs werken als tussenpersoon bij verkoop van financiële producten zoals verzekeringen, beleggingen en hypotheek. De ogenschijnlijk gratis adviezen die zij verstrekken worden

verrekenend in (vaak hoge en ondoorzichtige) provisies op de verkoop van deze producten. En die komen dus voor uw rekening.

De provisiebeloning staat al jaren ter discussie. Deze vergoeding is gekoppeld aan de premieomvang en het soort product en heeft geen enkele relatie met het aantal uren dat er aan het advies is besteed. Wij selecteren bij voorkeur producten waarbij geen afsluitprovisie of instapkosten aan ons uitgekeerd wordt. Het voordeel komt ten goede aan u. Mocht een dergelijk product niet mogelijk zijn dan worden de verdiensten duidelijk vooraf aan u gecommuniceerd. Dat tekent de openheid van De Hypotheekadviseur.

Diensten	Urenindicatie	Vergoeding
Inventarisatiegesprek en analyse	2 tot 4 uur	Nihil
Bespreken/uitleg berekeningen	2 tot 4 uur	Nihil
Advies geldlening incl. inventarisatie en bespreking	15 tot 20 uur	1% met minimum van € 1650,-
Advies vermogens- en kapitaalopbouw	5 tot 8 uur	€ 995,-
Losse risicoverzekering	2 tot 4 uur	€ 595,-
Arbeidsongeschiktheidsverzekering / ww-verzekering	3 tot 6 uur	€ 795,-
Losse kapitaal opbouwverzekering pensioenverzekering	10 tot 14 uur	€ 1800,-
Bestaande klant bij de Hypotheekadviseur: Verhoging hypotheek	2 tot 4 uur	1% met minimum van € 495,-
Bestaande klant bij de Hypotheekadviseur: 2e hypotheek	4 tot 6 uur	1% met minimum van € 695,-
Nieuwe klant bij de Hypotheekadviseur: 2e Hypotheek/verhoging binnen inschrijving	10 tot 14 uur	1% met minimum van € 1650,-
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	6 tot 8 uur	€ 995,-
Verzorgen aanvraag starterslening SVN	2 tot 4 uur	€ 495,-
Begeleiding echtscheiding	8 tot 10 uur	€ 1250,-
Administratieve afhandeling bij overlijden	3 tot 5 uur	€ 595,-
Wijziging rentevastperiode	2 uur	€ 250,-
Omzetting hypotheekvorm bij dezelfde geldverstrekker	6 tot 8 uur	€ 995,-
Uurtarief (ex. btw) 2011		€ 175,-

Er zijn enkele aanbieders die dossierkosten berekenen. Deze kosten worden doorbelast aan de klant.

\*) Naast hypotheek en genoemde verzekeringen biedt De Hypotheekadviseur ook andere financiële producten aan. Als één of meerdere van deze producten voor u van toepassing zijn, dan zal de adviseur u over de beloningsmethode informeren.

De Hypotheekadviseur geeft u volledig inzage in de voor u gemaakte berekening(en). Ze zijn altijd te bekijken bij uw adviseur. Kiest u ervoor de berekeningen mee te nemen, dan betaalt u ons € 995,00 (ex. btw). Dit doen we om te voorkomen dat wij "voor niets" werken en onze adviezen door anderen gebruikt worden. Uiteraard betaalt u dit bedrag niet als u de hypotheek via De Hypotheekadviseur laat aanvragen.

Indien u een hypotheekofferte door De Hypotheekadviseur laat aanvragen en na deze aanvraag alsnog besluit om de zaak te annuleren, dan bent u een bedrag van € 1.500,00 (ex. btw) verschuldigd. Dit bedrag is exclusief de eventuele kosten die de bank u in rekening brengt.

## De basis van De Hypotheekadviseur:

- Volledig onafhankelijk.
- Transparante en eerlijke beloning.
- Beloning op basis van een vast tarief, zodat u weet waar u aan toe bent.
- Beheersovereenkomst, zodat u verzekerd blijft van een professionele dienstverlening.

## Verskil in vergoeding tussen De Hypotheekadviseur en banken

Wanneer u ook van een bank een hypotheekvoorstel ontvangt, merkt u dat er een verschil bestaat in de getoonde kosten voor bemiddeling via De Hypotheekadviseur en de kosten die de bank u laat zien. Voor banken gelden namelijk andere regels rondom het begrijpelijk maken van de beloning dan voor tussenpersonen.

Hoe maakt u dan een goede vergelijking? Let u daarbij vooral op de uiteindelijke netto maandlasten. Uiteraard geldt dit alleen bij vergelijkbare voorstellen voor wat betreft de soort hypotheek, het (voorbeeld) kapitaal en de verzekerde risicodekkingen. Lagere kosten moeten leiden tot een lagere maandlast voor u.

Wanneer dat bij een vergelijkbaar voorstel niet het geval is, zijn de kosten dus niet lager, maar worden ze alleen niet getoond. Bij De Hypotheekadviseur hebben we er voor gekozen om u volledige openheid te geven.

### Wanneer u twee adviseurs op basis van kosten met elkaar wilt vergelijken.

Zorg ervoor dat de aanbiedingen inhoudelijk met elkaar te vergelijken zijn (hetzelfde hypotheekbedrag, hetzelfde opbouwbedrag, dezelfde soort hypotheek, gelijke hoogte van de risicodekking, etc.). Vergelijk vervolgens de netto maandlasten. Wanneer een adviseur lagere kosten toont maar geen lagere maandlasten, dan is er sprake van verborgen kosten. Wanneer u twijfelt of uw andere aanbieding wel echt vergelijkbaar is, kom dan gerust bij ons langs voor een duidelijke toelichting.

## Onderhoud advies en producten

**Hebt u eenmaal een advies van ons gehad dan is het belangrijk dat dit advies en de bijhorende financiële producten regelmatig worden beoordeeld.**

De financiële wereld staat niet stil. Wij willen u op de hoogte houden van veranderingen in wet- en regelgeving, introductie van nieuwe producten en diensten. Bovendien kan uw situatie of kunnen uw wensen veranderen. Daarom is het praktisch op regelmatige basis naar het totaalplaatje te kijken. Als het nodig of gewenst is, kunnen we zaken aanpassen op de situatie van dat moment.

Om ervoor te zorgen dat de kosten hiervoor niet uit de hand lopen, kunt u bij De Hypotheekadviseur een Beheersovereenkomst afsluiten. Voor een vast maandbedrag bent u verzekerd van onze professionele dienstverlening. Een Beheersovereenkomst sluit u naast het eenmalige tarief voor het advies en de bemiddeling en geldt voor de duur van de hypotheek.

## Werkzaamheden beheerovereenkomst:

- Inventarisatie van de veranderingen ten opzichte van het laatste gesprek.
- Controle of financieel plan nog past bij uw wensen en doelstellingen.
- Jaarlijkse controle of situatie bij overlijden voldoende is afgedekt.
- Jaarlijkse controle of situatie bij arbeidsongeschiktheid voldoende is afgedekt.
- Jaarlijkse controle of situatie bij werkloosheid voldoende is afgedekt.
- Alle communicatie met banken en verzekeraars.
- Screenen van de post van banken en verzekeraars.
- Doorvoeren van wijzigingen in producten (n.a.v. wijziging plan).
- Doorvoeren van wijzigingen in producten (n.a.v. wijziging van uw situatie).
- Opslag en bijhouden digitaal archief met uw productgegevens.
- Controle van polissen en rapportages van banken en verzekeraars.
- Continue monitoren van beschikbare producten in de markt.
- Beantwoorden van uw vragen over de inhoud van financiële producten.
- Eenmaal per 3 jaar een bezoek van de financieel adviseur voor:
  - controle van de lopende verzekeringen
  - (indien noodzakelijk) voorstel voor aanpassing van uw financieel plan gebaseerd op uw nieuwe situatie
  - opschonen van de uitgebreide map

De kosten voor onze Beheerovereenkomst bedragen **€ 11,00 per maand** (prijsniveau 2011) met jaarlijkse indexatie op basis van het prijsindexcijfer voor gezinsconsumptie. Hiervoor tekent u een aparte incassomachtiging.

Indien u niet kiest voor de Beheerovereenkomst ontvangt u voor in de toekomst te verrichten werkzaamheden door de adviseur van De Hypotheekadviseur een factuur. Dat gebeurt op basis van gewerkte uren of gemaakte prijsafpraak. Het spreekt vanzelf dat u deze dient te betalen binnen de daarvoor gestelde termijn. Het uurtarief bedraagt € 175,00 (ex. btw, prijsniveau 2011).

## Kwaliteit

**We streven dag in dag uit naar de hoogst mogelijke kwaliteit. Daarom zorgen we ervoor dat onze adviseurs up-to-date zijn en blijven met hun vakkennis en productkennis om u van goed advies te kunnen voorzien. Dit doen wij door verplichte permanente educatie op het gebied van hypotheek, verzekeringen, fiscaliteit en juridische zaken met betrekking tot de eigen woning. Andere manieren om de kwaliteit te waarborgen zijn het werken met Mystery Guests, het Klanttevredenheidsonderzoek en interne audits.**

## Tevredenheidsonderzoek

**Uw mening over onze dienstverlening is belangrijk. Aan de hand daarvan kunnen wij de kwaliteit van onze dienstverlening immers nog beter op uw wensen afstemmen. Daarom vragen wij om uw mening.**

Enige tijd nadat uw financieel plan gestart is, ontvangt u per mail een verzoek om aan ons tevredenheidsonderzoek mee te doen. Wij stellen het op prijs als u aan dit onderzoek meewerkt om op die manier de kwaliteit van onze dienstverlening op peil te houden en daar waar nodig te verbeteren.

## Wet Financieel Toezicht

**De adviezen van De Hypotheekadviseur vallen onder de Wet Financieel Toezicht (WFT). Daarom staan wij onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De Hypotheekadviseur en alle aangesloten vestigingen van De Hypotheekadviseur zijn als bemiddelaar geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten.**

Registratienummer 12016592



De adviseurs en medewerkers van onze vestigingen voldoen aan de eisen die aan hen gesteld worden door de overheid vanuit de Wet Financieel Toezicht (WFT). Dat is ook een waarborg voor onze kwaliteit.

## Klachten

**Natuurlijk doen wij er altijd alles aan u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. In dat geval horen wij dat graag. U dient eerst contact op te nemen met uw adviseur, zodat hij kan proberen samen met u tot een oplossing te komen.**

Indien u niet samen tot een oplossing komt, kunt u uw klacht schriftelijk richten aan:

De Hypotheekadviseur  
Postbus 53  
4645 ZH Putte

Wij sturen u dan direct een ontvangstbevestiging en zullen uw klacht in behandeling nemen. Vervolgens informeren wij u zo snel mogelijk schriftelijk inzake het besluit. Indien dit de behandeling bevordert, informeren wij u telefonisch.

**Uw klacht zal ook worden geregistreerd.**

Indien u het niet eens bent met ons besluit of uw klacht wordt naar uw inzicht niet afdoende behandeld, dan kunt u zich binnen 3 maanden nadat wij u op de hoogte hebben gebracht van ons besluit wenden tot:

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**

Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG

**T** 070-333 89 99

**F** 070-333 89 00

**[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)**



## Persoonlijke gegevens

De Hypotheekadviseur voldoet aan de eisen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en heeft bij de Registratiekamer aangemeld hoe zij gebruik maakt van uw gegevens. Dat betekent onder andere dat u te allen tijde het recht heeft op inzage, wijziging of vernietiging van de persoonsgegevens die wij hebben verwerkt. Uw persoonlijke gegevens worden strikt vertrouwelijk behandeld en uitsluitend verstrekt aan partijen waar u via De Hypotheekadviseur producten afneemt.

## Contact

**Voor het maken van een afspraak bezoekt u onze website [www.hypotheekadviseur.nl](http://www.hypotheekadviseur.nl). Daar vindt u de gegevens van een vestiging bij u in de buurt. U kunt ons ook per e-mail bereiken: [info@hypotheekadviseur.nl](mailto:info@hypotheekadviseur.nl).**

**De Hypotheekadviseur Hoofdkantoor**

**T** 0164 - 607 211

**F** 0164 - 602 702

**E** [info@hypotheekadviseur.nl](mailto:info@hypotheekadviseur.nl)

**[www.hypotheekadviseur.nl](http://www.hypotheekadviseur.nl)**

**ING Bank** 674710274

**K.v.K. West Brabant** 37115803