

DIENSTENWIJZER/DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

Deze “Dienstenwijzer / Dienstverleningsdocument” wordt u aangeboden door:

Huis & Hypotheek Rotterdam-Capelle
Jacob van Campenplein 67
3067 LA Rotterdam

Wij maken deel uit van de landelijke franchiseorganisatie Huis & Hypotheek en willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze dienstverlening. Zo weet u waar u aan toe bent en wat u van ons mag verwachten. Hiermee voldoet de Huis & Hypotheek aan de Wet Financieel Toezicht waarin is vastgelegd dat financiële dienstverleners verplicht zijn om u – voorafgaand aan het uitbrengen van advies – te informeren.

Wie zijn wij?

Huis & Hypotheek is een onafhankelijk financieel dienstverlener met ruim 60 zelfstandige kantoren door heel Nederland. Door onze landelijke dekking is er altijd een adviseur bij u in de buurt! Onze financiële dienstverlening bestaat uit persoonlijk en deskundig advies en bemiddeling op het gebied van:

- Hypotheken
- Pensioenen
- Verzekeringen (leven- en schadeverzekeringen)
- Sparen en beleggen
- Financieringen
- Financiële planning

Wij zijn aangesloten bij SEH en de Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening en voeren met trots haar Keurmerk Logo. Dit houdt in dat wij regulier door een externe geaccrediteerde kwaliteitsborger worden getoetst op onze kwaliteit van dienstverlening.

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Wij kunnen voor u bemiddelen tussen ruim 50 zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeraars, hypotheekverstrekkers en vermogensbeheerders). Daarnaast heeft ons kantoor via onze Centrale Organisatie voor sommige producten een volmacht van Argenta, Bank of Scotland, Hypotrust en BNP Parisbas Personal Finance.

Dit betekent dat wij van deze maatschappijen de bevoegdheid hebben gekregen om voor onze klanten op naam van de maatschappij producten te accepteren en (schade)uitkeringen te doen. Wij blijven echter volledig vrij in onze advisering en behartigen uitsluitend uw belangen. Op geen enkele wijze zijn wij verplicht om uw producten op het gebied van hypotheken, pensioenen, verzekeringen, sparen en beleggen en financieringen bij één bepaalde financiële instelling onder te brengen.

Geen enkele financiële instelling heeft eigendomsrechten en/of zeggenschap in ons kantoor.

Onze diensten

U heeft een grote keuze uit financiële producten. Vaak zijn er bepaalde voor- en nadelen. Voor u is het zeer belangrijk dat u het product kiest dat nu maar ook in de toekomst past bij uw specifieke situatie. Het is belangrijk dat u beseft dat een deel van uw besteedbaar inkomen zal worden besteed aan dit product. Maar ook dat het hier gaat om een overeenkomst die soms voor tientallen jaren wordt aangegaan.

Onze taak is u te helpen bij het maken van een keuze die goed aansluit bij uw persoonlijke situatie. U bent bij ons vrij in de (eind)keuze van aanbieder(s) en product(en). Om u hierin te adviseren volgen wij een standaard procedure die bestaat uit vijf stappen:

-Stap 1, inventariseren

Het adviestraject start met het uitgebreid in kaart brengen van uw persoonlijke financiële situatie, uw wensen, behoeften en risicobereidheid. We leggen deze vast in een klantprofiel en willen ons ook een oordeel vormen over de materiekennis en ervaring van u met complexe financiële producten.

-Stap 2, analyseren

Na het in kaart brengen van uw persoonlijke situatie en wensen voor nu én in de toekomst, voeren wij een zorgvuldige analyse uit. Aan de hand van deze gegevens maken wij een eerste selectie van mogelijke producten die aansluiten op uw wensen. In deze fase lichten wij de mogelijkheden toe en geven aan wat, naar ons oordeel, de voor- en nadelen zijn.

-Stap 3, advies

Op basis van de inventarisatie en analyse komen wij uiteindelijk tot een concreet advies. In dit advies geven wij exact aan welk product naar ons oordeel het best aansluit bij uw wensen en mogelijkheden. Daarnaast geven we aan bij welke financiële instelling en tegen welke voorwaarden dit kan worden afgenomen. Ons advies wordt voor u vastgelegd in een op maat gerichte rapport waarin wij alle risico's met betrekking tot overlijden, werkloosheid etc. voor u in kaart brengen.

-Stap 4, bemiddeling

Over het algemeen lopen alle contacten met de financiële instelling via Huis & Hypotheek. Dit met als doel om de door ons geadviseerde constructie ook op correcte wijze door de bank of verzekeringsmaatschappij uit te laten voeren.

-Stap 5, nazorg

Wij zullen u nadat het financiële product is afgesloten blijven ondersteunen. U kunt met al uw vragen over het afgesloten product bij ons terecht. Verandert er iets in uw persoonlijke situatie? Dan is de kans groot dat ook uw productaanbod moet worden aangepast. Wij controleren daarom periodiek of uw financiële producten nog aansluiten op uw persoonlijke situatie. Uw situatie kan immers in de toekomst wijzigen.

Per soort advisering (aankoop woning, oversluiten, verbouwen / verhogen) is een Huis & Hypotheek Advieswijzer ontwikkeld. Wij zullen u met onze professionele kennis en ervaring helpen bij het maken van een juiste keuze.

Tijdbesteding

Om u goed te kunnen adviseren en om service en nazorg te verlenen, moeten wij de nodige tijd investeren. De best passende hypotheek is immers maatwerk, waarbij uw wensen centraal staan. Het aantal benodigde uren is sterk afhankelijk van deze wensen. Om u inzicht te geven in het aantal uren dat wij besteden aan de diverse productvormen waarover wij u kunnen adviseren volgt hieronder een indicatie van het gemiddelde aantal uren bij de verschillende soorten advies.

Soorten Advies:

Hypotheeken

Betalingsbeschermers

Pensioenen

Levensverzekeringen

Bankspaarproducten

Uitvaartverzekeringen

Financieringen

Financiële planning

indicatie aantal uur:

24 à 47 uur

7 à 11 uur

11 à 16 uur

8 à 13 uur

9 à 14 uur

8 à 13 uur

9 à 14 uur

25 à 40 uur

Indien u om advies vraagt over beleggingsfondsen of als wij orders over beleggingsfondsen voor u gaan doorgeven aan de aanbieder, zullen wij met u vooraf een cliëntovereenkomst aangaan, waarin duidelijk wordt aangegeven welke diensten wij voor u verrichten en hoe wij daarvoor worden beloond.

Wat verwachten wij van u?

- Het verstrekken van juiste en volledige gegevens is uitermate belangrijk. Bij onjuiste of onvolledige informatie kan de financiële dienstverlener uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.
- U dient ons tijdig en volledig te informeren over alle wijzigingen in uw persoonlijke situatie, zodat wij in staat zijn om uw financiële producten actueel te houden. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie (geboorte, scheiding, overlijden, verhuizen etc.), veranderingen in inkomens- en arbeidssituatie of beëindiging van lopende verzekeringen.
- Het is van belang te weten of u ergens anders verzekeringen hebt lopen. Een compleet beeld van uw verzekeringen is essentieel om over- of juist onderverzekering te voorkomen.
- Alle informatie en bijbehorende documenten dient u zorgvuldig op juistheid te controleren. In geval van onjuistheden of onvolledigheden verwachten wij van u dat u deze zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen 10 dagen, schriftelijk aan ons doorgeeft.
- Kunt u een gespreksafspraken niet nakomen, bel dan minimaal 24 uur van tevoren af. Niet nagekomen afspraken en afspraken die niet minimaal 24 uur tevoren zijn afgezegd, kunnen wij in rekening brengen.
- Om achterstanden te voorkomen verwachten wij dat u tijdig uw betalingsverplichtingen nakomt.

Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen geopend van 8.30 tot 17.30 uur, op zaterdag van 10.00 tot 15.00 uur en buiten kantoor tijd op afspraak.

Bezoekadres : Jacob van Campenplein 67
Postadres : Postbus 84069
Postcode : 3009 CB
Plaats : Rotterdam
Telefoon : 010-2519033
E-mail : rotterdam-capelle@huis-hypotheek.nl
Internetadres : www.huis-hypotheek.nl

Betalingen

U krijgt van de financiële instelling waar uw producten zijn ondergebracht periodiek een overzicht van de betreffende producten en de te betalen bedragen. De door u te betalen bedragen kunt u op de met hen overeengekomen wijze voldoen. U betaalt dus steeds rechtstreeks aan de betreffende verzekeringsmaatschappij, bank, hypotheekverstrekker of vermogensbeheerder.

Wij maken u erop attent dat indien u de premie van verzekeringspremies niet tijdig voldoet, u van de verzekeraar een waarschuwing (betalingsherinnering) krijgt. Blijft de betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen.

Hoe worden wij beloond?

In beloning voor onze dienstverlening heeft u de volgende keuzemogelijkheden (combinaties zijn ook mogelijk):

- Beloning op basis van provisie
- Beloning op basis van een vaste vergoeding
- Beloning op basis van uurtarief

Voorafgaand aan onze dienstverlening worden de afspraken hierover schriftelijk vastgelegd in een dienstverleningsopdracht.

Beloning op basis van provisie

De provisie is verwerkt in de premie die door de financiële instelling aan u in rekening wordt gebracht en is veelal afhankelijk van de hoogte van de verzekeringspremie en de betalingsduur van de verzekering of van de verzekerde som. Als het een hypothecaire geldlening betreft bedraagt de provisie een percentage van de hoofdsom, deze wordt apart in rekening gebracht. Voorafgaand aan het afsluiten van het financiële product krijgt u inzage in de hoogte van deze provisie.

In onderstaande tabel ziet u de bandbreedtes van de verschillende provisievergoedingen. Onze dienstverlening en bemiddeling kosten u in dit geval verder niets. Er kunnen nog wel kosten door een andere partij in rekening worden gebracht, bijvoorbeeld voor een taxatierapport.

Hypotheekvorm	Afsluitprovisie min. % van de hoofdsom	Afsluitprovisie max. % van de hoofdsom	Doorloopprovisie min. % van de hoofdsom	Doorloopprovisie max. % van de hoofdsom	Aantal termijnen in maanden
Aflossingsvrije hypotheek	0%	1,25%	0%	0,765%	120 – 360
Annuïtaire / Liniaire hypotheek	0%	1,25%	0%	0,765%	120 – 360
Bankspaarhypotheek	0%	1,458%	0%	1,170%	120 – 360
Beleggingshypotheek	0%	1,46%	0%	6,0%	120 – 360
Krediethypotheek	0%	1,15%	0%	0,98%	120 – 360
Levenhypotheek	0%	1,25%	0%	0,765%	120 – 360
Hybridehypotheek	0%	2,1%	0%	1,16%	120 – 360
Spaarhypotheek	0%	2,16%	0%	6,0%	120 – 360

Verzekeringsvorm	Afsluitprovisie min. % van de premie x duur	Afsluitprovisie max. % van de premie x duur	Doorloopprovisie min. % van de premie	Doorloopprovisie max. % van de premie	Aantal termijnen in maanden
Beleggingsverzekering	0%	4,9%	0%	3,0%	Looptijd
Levensverzekering	0%	4,9%	0%	3,0%	Looptijd
	Jaarpremie	Jaarpremie	Premie	Premie	
Overlijdensrisico	0%	170%*	0%	15,0%	Looptijd
	* wordt in 2 jaar uitgekeerd				
Uitvaartverzekeringen tegen premiebetaling	Op basis van maandpremie: afsluitprovisie van 0% tot 17%				
	Op basis van jaarpremie: afsluitprovisie van 0% tot 9% / Doorlopend van 0% tot 25%				
	Op basis van verzekerd bedrag (of een equivalent ervan) Afsluitprovisie van 0% tot 6% / Doorlopend van 0% tot 25%				
Uitvaartverzekeringen tegen koopsom	Op basis van verzekerd bedrag (of een equivalent ervan) Afsluitprovisie van 0% tot 6%				
	Op basis van koopsomstorting Afsluitprovisie van 0% tot 10%				
Woonlastenverzekering tegen premiebetaling	Max 20% van de jaarpremie				
Woonlastenverzekering/ Inkomensbeschermers tegen koopsom	Max 20% van de koopsom				

Indien voor een advies op basis van vaste fee's wordt gekozen gelden bovenstaande percentages niet. In deze situaties zal zoveel mogelijk op basis van 'netto' tarieven worden geadviseerd.

Bij de offerte en/of in het adviesrapport ontvangt u van ons een gespecificeerd overzicht van de in rekening gebrachte kosten.

Beloning op basis van een vaste vergoeding

Onze dienstverlening bestaat uit meerdere fases (adviesonderdelen). Voor iedere fase zal een aparte vaste vergoeding in rekening gebracht worden. De vergoeding voor de verschillende fases zal worden vastgelegd in de dienstverleningsopdracht. U ontvangt een factuur op basis van de daadwerkelijk afgenomen adviesonderdelen. De eventueel door ons te ontvangen provisie van de geldverstrekker en/of verzekeraar over de door u afgenomen financiële producten, zullen verrekenend worden met de door in ons rekening te brengen adviesonderdelen. U weet derhalve van te voren wat u gaat betalen.

Soorten Advies	Vergoeding	
	van	tot
Nieuwe Hypotheek bij aankoop van een woning of oversluiting lopende Hypotheek	€ 3565	€ 5425
Hypotheek met bijverband Leven	€ 5270	€ 8060
Hypotheek met bijverband Leven + Arbeidsongeschiktheids- en Werkeloosheids-verzekering	€ 6200	€ 9455
Hypotheek met bijverband Leven + Arbeidsongeschiktheidsverzekering	€ 5735	€ 8758
Hypotheek met bijverband Leven en Werkeloosheidsverzekering	€ 5735	€ 8758
Hypotheek met Arbeidsongeschiktheids en Werkeloosheidsverzekering	€ 4495	€ 6820
Hypotheek met Arbeidsongeschiktheidsverzekering	€ 4185	€ 6355
Hypotheek met Werkeloosheidsverzekering	€ 4185	€ 6355
Aflossingsvrije Hypotheek	€ 2015	€ 3255
2 ^e Hypotheek of verhoging bij bestaande klant	€ 1240	€ 2015
2 ^e Hypotheek of verhoging bij nieuwe klant	€ 3565	€ 5425
Levens- of beleggingsverzekeringen	€ 1085	€ 1860
Bankspaarproduct	€ 1163	€ 2015
Individueel pensioencontract	€ 1650	€ 2640
Inkomensbeschermer (AO/WW)	€ 853	€ 1550
Overlijdensrisicoverzekering	€ 1163	€ 2325
Uitvaartverzekering	€ 1008	€ 1860

Beloning op basis van uurtarief

Voor onze diensten berekenen wij u een vergoeding op basis van uurtarieven. Vooraf stellen wij u daarvan op de hoogte en geven u een schatting van de kosten. Wij specificeren onze nota's en de in rekening gebrachte uren en werkzaamheden. U moet er rekening mee houden dat wij in het kader van onze zorgplicht periodiek (gemiddeld 1 maal per 2 jaar) met u in contact treden voor nazorg en service.

Ons standaard uurtarief bedraagt €155. Voor pensioenadvies en financiële planning is het uurtarief €165.

Soorten Advies:

Hypotheek
Betalingsbeschermers
Pensioenen
Levensverzekeringen
Bankspaarproducten
Uitvaartverzekeringen
Financieringen
Financiële planning

indicatie aantal uur:

24 à 47 uur
7 à 11 uur
11 à 16 uur
8 à 13 uur
9 à 14 uur
8 à 13 uur
9 à 14 uur
25 à 40 uur

Wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12006938, 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. In het Handelsregister van de Kamer van Koophandel staat ons bedrijf geregistreerd onder Nummer 24302924.

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens onder nummer 1252330.

Wij streven er naar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

Beëindiging van de relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder 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.

Klachtenregeling

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website www.kifid.nl.

Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG

Wij streven er voortdurend naar onze klanten op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop. Wij vertrouwen erop u met deze dienstenwijzer een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. We hopen samen met u de (klant)relatie aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal duren.