

Dienstverleningsdocument en dienstenwijzer Hendriks Hypotheken BV

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Conform de Wet op het Financieel Toezicht bieden wij u voorafgaand aan het sluiten/kopen van een financieel product, naast informatie over dit product, ook een beschrijving van onze dienstverlening en de daarbij behorende kosten. Deze informatie treft u hierna aan. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

Belangrijk

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen van ons kantoor of om een bepaald financieel product met een financiële instelling (verzekeraar of bank) te sluiten.

Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken omtrent onze dienstverlening en/of onze beloning, leggen wij dit via een aparte overeenkomst met u schriftelijk vast.

Wie zijn wij?

Hendriks Hypotheken B.V., verder te noemen Hendriks Hypotheken, biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van hypotheek, verzekeringen, pensioenen, beleggen, financiële planning en consumptief krediet. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

Hoe kunt u ons bereiken?

Adres hoofdvestiging

team Midden : Regentesselaan 42, 7316 AG Apeldoorn
Postadres : Postbus 777, 7301 BA Apeldoorn
Telefoon : 055 202 09 20
Fax : 055 202 09 21
Email : hypotheekmidden@hendriks.nl
Internetadres : www.hendriks.nl

Adres hoofdvestiging

team Zuid : Aalsterweg 9, 5615 CA Eindhoven
Postadres : Postbus 255, 5600 AG Eindhoven
Telefoon : 040 293 04 93
Fax : 040 218 05 55
Email : hypotheekzuid@hendriks.nl
Internetadres : www.hendriks.nl

Onze vestigingen zijn op werkdagen open van 9.00 uur tot 17.30 uur. Eventueel kunt u met ons een afspraak buiten kantooruren maken.

Onze diensten

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van hypotheek, levensverzekering, schadeverzekering, pensioenen, financiële planning en consumptief krediet.

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van

belang is. In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

Op al deze gebieden helpen wij u bij het afsluiten van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien het nodig en wenselijk is, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

Hoe gaan wij voor u te werk?

Bij het voor u verkrijgen van een hypotheek (maar ook bij de meeste andere financiële producten), gaan wij altijd volgens een vast stappenplan te werk. Het voordeel hiervan is dat u vooraf precies weet waar u aan toe bent, wat de kosten zijn voor onze werkzaamheden en dat u zelf kunt beslissen of en wanneer u de volgende stap neemt.

Stap 1: Oriëntatie

De adviseur van Hendriks Hypotheken en u maken kennis met elkaar. U geeft aan op welk gebied u onze hulp nodig heeft: het verkrijgen van een hypotheek, verzekering, pensioen of andere dienst. U wordt vervolgens in detail uitgelegd hoe het stappenplan er uit ziet en wat de kosten daarvan zijn. Indien gewenst verrichten wij een gratis maximale hypotheektoets voor u.

Stap 2: Inventarisatie

De adviseur inventariseert samen met u uw persoonlijke situatie en doelstellingen. In uw klantprofiel worden de volgende zaken vastgelegd:

- uw doelstellingen en wensen;
- uw financiële positie: zoals inkomen, verplichtingen en vermogen;
- uw kennis en ervaring met financiële producten;
- uw leefsituatie en risicobereidheid: de mate waarin u bereid bent risico's te nemen.

Stap 3: Advies

Aan de hand van uw klantprofiel wordt onderzocht welke hypotheekconstructie het beste past bij uw wensen en bestedingsmogelijkheden. Hierbij wordt ook gekeken naar de risico's van overlijden, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid en naar pensioenwensen. Resultaat is uw persoonlijk advies:

- welke hypotheekvorm past het beste bij u;
- wat zijn de maximale maandlasten die u kunt of wilt dragen;
- welke hypotheekproducten van welke geldverstrekkers zijn voor u interessant.

Stap 4: Bemiddeling

In deze stap bemiddelt Hendriks Hypotheken met de geldverstrekkers om voor u de meest gunstige rente en voorwaarden te krijgen. Resultaat is dat u een offerte krijgt, die wij nog eens grondig met u doornemen. Heeft u een definitieve keuze gemaakt, dan begeleiden wij voor u alle administratieve zaken die met het definitief afsluiten van uw hypotheek samenhangen, zoals verzekeringen en de contacten met de notaris.

Stap 5: Nazorg

Indien u dat wenst kunnen wij, nadat de hypothecaire geldlening is afgesloten, u blijven ondersteunen. U kunt met al uw vragen over de hypotheek bij ons terecht. Maar ook zullen wij periodiek controleren of de hypotheek blijft passen bij uw situatie. Deze situatie kan immers in de loop der tijden anders worden dan wij thans kunnen voorzien. Hiervoor zullen wij minimaal één keer in de twee jaar contact met u opnemen.

Wat verwachten wij 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 enz.), om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) 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 keuze aan producten en mogelijkheden. Daardoor zijn wij in staat u een product aan te bevelen dat naar uw oordeel goed aansluit bij uw wensen.

Wij hebben geen belang in een andere onderneming, noch heeft een andere onderneming een belang in onze organisatie.

Betalingen

Hypotheek en krediet

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

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten verzekering verschuldigd bent aan de verzekeringsmaatschappij(en), dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende verzekeringsmaatschappij(en), of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. 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.

Hoe worden wij beloond?

Voor u is het belangrijk dat u vertrouwen heeft in onze adviseur en dat u zeker weet dat u elkaar begrijpt. Als u dat gevoel niet heeft aan het begin van het traject, hoeft u natuurlijk niets te betalen. Het oriëntatiegesprek is daarom altijd gratis. Aan de vervolgwerkzaamheden die wij voor u verrichten zijn kosten verbonden die u moet betalen.

In beloning voor onze dienstverlening heeft u een keuzemogelijkheid. De beloning voor onze dienstverlening kan bestaan uit provisie die door de bank of verzekeringsmaatschappij rechtstreeks aan ons wordt betaald of uit een vast bedrag dat wij rechtstreeks bij u in rekening brengen. Vooraf maken wij met u een overeenkomst op waarin u uw keuze bekend maakt met betrekking tot de door u gekozen beloningswijze.

Provisie

Indien naar aanleiding van onze dienstverlening een hypotheekovereenkomst tot stand komt tussen u en enige financiële instelling, ontvangen wij van de betreffende financiële instelling voor onze dienstverlening een provisie. Deze provisie is verdisconteerd in de premie die door de financiële instelling aan u in

rekening wordt gebracht. U krijgt voorafgaand aan het afsluiten van de hypotheek exact inzage in de hoogte van deze provisie.

Als u de premie of de afsluitprovisie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt. Vraagt u ons diensten waarbij deze wijze van honorering niet mogelijk is, dan zullen wij altijd vooraf met u een andere afspraak maken over onze honorering. U weet dus altijd vooraf op welke wijze wij worden gehonoreerd.

Voor het overige worden aan u voor de dienstverlening ter zake het hypotheekadvies en de daaraan gerelateerde bemiddeling door ons kantoor geen kosten in rekening gebracht, behoudens de kosten van een eventueel benodigd taxatierapport.

De provisie die wij ontvangen verschilt per financiële instelling en per financieel product. In onderstaande tabel Overzicht provisie treft u de bandbreedtes aan van het provisiepercentage per financieel product.

TABEL - Overzicht provisie

Financieel product	Bandbreedte provisiepercentage	Nominaal bedrag ¹
Hypotheeken:	Provisie over hypotheekbedrag	
Aflossingsvrije hypotheek	0,5 t/m 1,72%	
Annuïteitenhypotheek	0,5 t/m 1,72%	
Lineaire hypotheek	0,5 t/m 1,72%	
Krediethypotheek	0,5 t/m 1,72%	
Spaarhypotheek	0,7 t/m 3,41%	
Hybride hypotheek	1,0 t/m 3,41%	
Bankspaarhypotheek	0,75 t/m 3,41%	
Beleggingshypotheek	0,5 t/m 3,41%	
Levenhypotheek	0,5 t/m 1,72%	
Overbruggingshypotheek	0 t/m 0,5%	
Verzekeringen:	Provisie op basis van premie of koopsom	
Levensverzekering	0,5 t/m 7,1% van de premie maal duur verzekering	
Beleggersrekening:		
Beleggersrekening	Tot 2% over inleg + tot 0,25% per jaar doorlooppovisie over het belegd vermogen	

Rechtstreekse betaling

Indien Hendriks Hypotheken geen provisie ontvangt van de geldverstrekker, betaalt u ons rechtstreeks via het overeengekomen bedrag. Op deze wijze komt u niet voor verrassingen te staan. In de opdrachtbevestiging geven wij, op basis van de inschatting van de omvang van de werkzaamheden, aan welk bedrag wij in rekening zullen brengen voor onze werkzaamheden.

¹ In te vullen zodra deze bekend is

Bij sommige hypotheek en/of aanverwante verzekeringen ontvangt Hendriks Hypotheken nog steeds provisie van de geldverstrekker. Deze provisie verwerkt de geldverstrekker in uw maandlasten. Het verschil tussen de door u betaalde provisie en het door ons overeengekomen tarief voor onze werkzaamheden verrekenen wij met u. Dat kan dus betekenen dat u moet bijbetalen of dat u geld terugkrijgt, afhankelijk van het overeengekomen bedrag en de ontvangen provisie.

In onderstaande tabel Vaste bedragen ziet u een overzicht van de bandbreedtes met de bedragen die wij voor de verschillende producten kunnen ontvangen.

TABEL - Overzicht tarieven

Diensten	Bandbreedte tarieven ²
Hypothek bij aankoop woning	€ 3000,- tot € 4000,-
Starterskorting	€ 750,-
Los overbruggingskrediet	€ 500,- tot 1.500,-
Overbruggingskrediet i.c.m. hypotheekaanvraag	€ 500 tot € 750,-
Verhoging bestaande klant	€ 750,- tot € 1.500,-
2 ^o hypotheek bestaande klant	€ 750,- tot € 1.500,-
2 ^o hypotheek / verhoging nieuwe klant	€ 1.000,- tot € 2.000,-
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	€ 500,- tot € 2.500,-
Begeleiding echtscheiding	€ 1.000,- tot € 3.000,-
Echtscheiding i.c.m. hypotheekaanvraag	€ 1.500 tot € 4.000,-
Begeleiding aanvraag starterslening SVn	€ 250,- tot € 1.000,-
Begeleiding aanvraag koopsubsidie SenterNovem	€ 250,- tot € 1.000,-
Analyse verbouwen of verhuizen	€ 500,-
Analyse oversluiten of niet	€ 500,-
Oversluiting hypotheek	€ 1.500,- tot € 4.000,-
Financiële analyse incl. rapport	€ 500,- tot € 2.000,-

Registraties en lidmaatschappen

Medewerkers van ons bedrijf zijn aangesloten bij SEH.

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

Ons kantoor heeft volgens de Wet financiële dienstverlening een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten, onder nummer 12008074, voor het uitoefenen van ons bedrijf.

Hendriks Hypotheken BV beschikt over een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

- Hypothecair krediet
- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Consumptief krediet
- Betaalrekeningen
- Spaarrekeningen

² In beginsel hoeft u geen BTW te betalen. Indien u echter geen product afsluit, maar er is wel geadviseerd, is Hendriks Hypotheken wettelijk verplicht BTW in rekening te brengen.

En Hendriks Hypotheken BV heeft een vergunning om te adviseren in:
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (=adviseren in beleggingsfondsen)

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Het aansluitnummer van Hendriks Hypotheken is 300.004927.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 32092321.

College Bescherming Persoonsgegevens (CBP)

Wij zijn ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP). Het CBP ziet er op toe dat persoonsgegevens zorgvuldig worden gebruikt en beveiligd en dat uw privacy ook in de toekomst gewaarborgd blijft. Wij zijn ingeschreven onder meldingsnummer 1148839 en u kunt ons in het openbare register vinden op www.cpbweb.nl. Op deze site vindt u eveneens nadere informatie.

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 ernaar 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.