

# Dienstenwijzer/ Dienstverleningsdocument

## Introductie

U overweegt een beroep te doen op de dienstverlening van Hypotheek en Krediet Nederland VOF. Wij hechten veel waarde aan communicatie waarbij u als klant centraal staat. Middels dit document leggen wij u graag uit hoe wij werken en hoe wij beloofd worden. Wanneer u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten. Heeft u na het lezen van dit document nog vragen? Schroom dan niet om contact met ons op te nemen. Wij beantwoorden deze vragen graag.

***Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen of om een bepaald product met een financiële instelling af te sluiten. Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken over onze dienstverlening leggen wij dit via een aparte overeenkomst (de opdrachtbevestiging) schriftelijk met u vast.***

## Wie zijn wij?

Hypotheek en Krediet Nederland VOF biedt met name op de particuliere markt deskundige advisering en/of diensten aan op het gebied van hypotheeklen, verzekeringen, pensioenen, kredieten, sparen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren. Wij zijn niet gebonden aan een bank, verzekeringsmaatschappij of andere financiële instelling.

Het is onze taak om samen met u een inventarisatie te maken van uw financiële mogelijkheden en om uw mogelijke financiële risico's inzichtelijk te maken. Hierbij geven wij adviezen omtrent producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Naast deze advisering begeleiden wij de contacten tussen u en de maatschappijen waar uw financiële producten worden ondergebracht.

Ook

na het afsluiten van een product kunt u op ons blijven rekenen. Wij houden u op de hoogte van nieuwe producten en begeleiden u indien er wijzigingen in uw situatie voordoen.

## Kerngegevens

### Naam en adres

Onze gegevens luiden:

Hypotheek en Krediet Nederland VOF

Handelend onder de naam: Hypotheek en Krediet Groep

### Bezoekadres:

Hinmanweg 11 G

7575 BE OLDENZAAL

### Postadres:

Postbus 297

7570 AG OLDENZAAL

Telefoonnummer: 0541-570710

Faxnummer: 0541-570719

E-mail: [info@hypotheekenkredietgroep.nl](mailto:info@hypotheekenkredietgroep.nl)

Internet: [www.hypotheekenkredietgroep.nl](http://www.hypotheekenkredietgroep.nl)

### Registratie AFM

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer:  
12002841

### Registratie Kamer van Koophandel

Ons kantoor is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer:  
08127901

### Aard van dienstverlening

Ons kantoor heeft de vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

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

En om te adviseren in:

- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

### Klachten en aansprakelijkheid

Wij streven ernaar om onze dienstverlening kwalitatief perfect uit te voeren. Toch kan er wel eens wat fout gaan; in die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid. Dit geeft u en ons extra zekerheid.

Deze fouten kunnen voor u echter een reden zijn om een klacht bij ons in te dienen. Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij dan ook 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). Wij zijn hier ingeschreven onder het nummer 300000639. U kunt het KiFiD op de volgende manieren bereiken:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)  
Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG  
T: 0900-3552248  
E: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
I: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Tot slot willen wij u erop attenderen dat u zich tevens tot de Burgerlijke Rechter kunt wenden.

### Adviesvrij

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of hypotheek verstrekkers.

### Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

### Selectie van aanbieders

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hiermee werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

### Wijze van beloning

In beginsel werken wij alleen nog op basis van netto producten. D.w.z. producten waar geen provisie wordt vergoed aan ons via een aanbieder. U betaalt ons een vaste vergoeding voor de uitgevoerde werkzaamheden, producten en of verleende diensten. In uitzonderlijke gevallen of indien een vaste vergoeding niet is toegestaan, worden wij beloond door de bank of verzekeraar. De beloning die zij ons betalen is verdisconteerd in de door u te betalen afsluitprovisie, rente en of premie.

### **Hoe gaan wij voor u te werk?**

Ons adviesproces bestaat uit een viertal stappen. Door het volgen van deze stappen komen wij samen met u stap voor stap bij een product dat bij uw persoonlijke situatie en wensen past. De vier stappen worden hieronder kort toegelicht.

#### Stap 1: Oriëntatiefase

Wij maken kennis met elkaar. Inventariseren globaal uw persoonlijke situatie en wensen. Doen, indien gewenst, alvast een maximaal en BKR toetsing. Maken u, indien nog niet geraadpleegd, attent op deze dienstenwijzer/ dienstverleningsdocument en vragen u bepaalde documenten te verzamelen ter voorbereiding van de volgende stap.

#### Stap 2: Inventarisatie/ Advies / Beslissingsfase

In deze fase controleren wij de inventarisatie van uw persoonlijke situatie aan de hand van de door u verzamelde documentatie (polissen, inkomensstukken e.d.), stellen een klantprofiel op en werken een advies voor u uit dat aansluit op uw doelstellingen, financiële positie, risicobereidheid, kennis en ervaring. Door ondertekening van de opdrachtbevestiging geeft u aan gebruik te willen maken van onze dienstverlening.

#### Stap 3: Afhandelingfase

In deze fase zorgen wij voor de administratieve afhandeling van de overeengekomen dienstverlening.

#### Stap 4: Service/ Nazorgfase

Gedurende deze fase blijven we u continu van dienst. U kunt ons in deze fase, net zoals gewoonlijk, altijd bellen of mailen voor uw vragen en wij zullen deze graag beantwoorden. Wij houden u op de hoogte omtrent producten en of diensten en nemen van tijd tot tijd contact met u op om na te gaan of uw persoonlijke situatie aanleiding geeft tot een adviesherziening. Hierbij geldt dat wij voor eenvoudige wijzigingen geen kosten rekenen en bij arbeidsintensieve aanpassingen u vooraf omtrent de kosten informeren.

### **BTW**

Mogelijk is onze nota belast met BTW. Wanneer de intentie van het advies gericht is op het tot stand komen van een verzekering of hypotheek mogen wij een nota zonder BTW aan u versturen. Wanneer dit niet zo is (bijvoorbeeld bij een second opinion of een financiële scan) zijn wij verplicht om BTW in rekening te brengen.

### **Onafhankelijk advies**

Wij zijn een onafhankelijke intermediair in de financiële dienstverlening. Hiermee bedoelen wij dat geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, inspraak of een eigendombelang heeft in onze onderneming. Tevens hebben wij geen enkele verplichting naar financiële instellingen toe, hetgeen betekent dat wij niet verplicht zijn om bijvoorbeeld per jaar minimaal 50 hypotheekonderdelen te brengen bij bank X.

### **Keuze van aanbieders**

De financiële markt kent een groot aantal aanbieders van financiële producten en diensten. Deze aanbieders hebben vaak ook nog een groot productassortiment, waardoor u als consument soms door de bomen het bos niet meer ziet.

Wij hebben uit al deze maatschappijen een selectie gemaakt waar wij zaken mee doen. Deze selectie is gemaakt op basis van verschillende criteria, zoals betrouwbaarheid en kwaliteit maar ook op basis van ervaringen. Wanneer wij u adviseren bekijken wij allereerst de producten van deze aanbieders. Echter als deze aanbieders geen passend product voor uw persoonlijke situatie aanbieden dan zoeken wij voor u verder in het assortiment van een andere aanbieder.

Kortom, u kunt erop rekenen dat wij aan uw kant staan en niet aan de kant van de geldverstrekkers of verzekeringsmaatschappijen.

### **Wat kunt u van ons verwachten?**

Vanwege het feit dat 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 de 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.

Tevens ondersteunen wij u bij het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling. Wanneer het tot slot nodig en wenselijk is, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

### **Wat verwachten wij van u?**

Gedurende het gehele dienstverleningstraject staat u centraal. Echter, om ons werk goed uit te kunnen voeren verwachten wij ook wat van u. Wij verwachten van u dat u ons tijdig en volledig informeert over alle zaken die, in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen, van belang zijn. Hierbij gaat het in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie, samenlevingssituatie of om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie.

Onder wijzigingen van uw persoonlijke situatie vallen onder andere de volgende zaken: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

Dit alles is geheel in uw eigen belang. Wanneer er bijvoorbeeld bij een schadegeval achteraf blijkt dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is de schade niet of niet in zijn geheel te vergoeden. Tevens is het voor ons belangrijk om te weten of u elders verzekeringen heeft lopen. Daarnaast verwachten wij van u dat wanneer uw persoonlijke situatie wijzigt, of wanneer zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, u dit aan ons doorgeeft. Dit is van belang om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.

Tot slot vragen wij u de gegevens, uit de ontvangen stukken, te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

### **Betalingen**

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

Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten c.q. te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling kan betekenen dat de verzekeringsdekking wordt opgeschort of beëindigd en kan hoge inhaalbetalingen of problemen met de maatschappij opleveren.

## Privacy

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over uw persoonlijke gegevens. Deze gegevens zullen, conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp), niet zonder expliciete toestemming van uw kant ter beschikking worden gesteld aan derden.

## Beëindiging van de relatie

U heeft het recht de relatie met ons kantoor kosteloos en zonder opzeggingstermijn te beëindigen op het door u gewenste moment. Van onze kant zijn wij ook vrij de relatie met u te beëindigen.

Wanneer er, in het geval van beëindiging van de relatie, financiële producten via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de maatschappij(en) verzoeken de lopende producten over te dragen naar een andere intermediair van uw keuze.

## Onze beloning

Om onze diensten aan u te kunnen verlenen maken wij, net als vele andere organisaties, bedrijfskosten. Hierbij kunt u denken aan personeels-, vergunnings- en huisvestingskosten. Om aan deze kosten te kunnen voldoen hebben wij een beloning aan onze dienstverlening gekoppeld.

In beginsel werken wij alleen nog op basis van netto producten. D.w.z. producten waar geen provisie wordt vergoed aan ons via een aanbieder. In de meeste gevallen zal deze werkwijze tot gevolg hebben dat de prijs van het financiële product dat u aanschaft lager wordt. Bijvoorbeeld doordat de verzekeringspremie of de hypotheekrente lager wordt.

U betaalt ons een vaste vergoeding voor de uitgevoerde werkzaamheden, producten en of verleende diensten. In uitzonderlijke gevallen of indien een vaste vergoeding niet is toegestaan, worden wij beloond door de bank of verzekeraar. De beloning die zij ons betalen is verdisconteerd in de door u te betalen afsluitprovisie, rente en of premie.

**Op de volgende pagina's treft u ons tarievenoverzicht aan. In dit overzicht zijn de verschillende tarieven per beloningsvorm en per dienst weergegeven.**

**Wanneer u gebruik wenst te maken van onze dienstverlening worden alle gemaakte afspraken, en de daarbij behorende vergoedingen, vastgelegd in een opdrachtbevestiging. Deze opdrachtbevestiging ontvangt u vooraf zodat u exact weet wat u betaalt voor onze dienstverlening voordat u een product of dienst afneemt.**

## Beloning op basis van vast tarief Hypotheek en/of hypotheek gerelateerd.

Hypotheken	Vergoeding
Nieuwe 1 <sup>e</sup> hypotheek	€ 2.500,-
2 <sup>e</sup> hypotheek (bestaande klant)	€ 1.500,-
2 <sup>e</sup> hypotheek (nieuwe klant)	€ 2.000,-
Opname hogere inschrijving (bestaande klant)	€ 1.500,-
Opname hogere inschrijving (nieuwe klant)	€ 2.000,-

Verzekeren	Vergoeding
Overlijdensrisicoverzekering per verzekerde	€ 250,-
Arbeidsongeschiktheidsverzekering per verzekerde	€ 250,-
Werkloosheidsverzekering per verzekerde	€ 100,- (kan alleen in combinatie met AO)
Uitvaartverzekering per verzekerde	€ 250,-
Vermogensopbouw per verzekerde	€ 500,-

<b>Overig</b>	<b>Vergoeding</b>
Begeleiding ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	€ 500,-
Beoordeling jaarcijfers bij zelfstandig ondernemer	€ 500,-

Indien wij uw hypotheek offerte moeten aanvragen via een inkoopcombinatie (omdat er geen rechtstreekse aanstelling is of mogelijk is) dan komen er offerte kosten bij. Indien dit via De Financiële Makelaar is dan zijn deze kosten € 195,-. Indien dit via Financium is dan zijn deze kosten € 450,-.

## **Beloning op basis van vast tarief bij (consumptief) krediet.**

Bij bemiddeling in (consumptief) krediet is een vaste vergoeding niet toegestaan voor de bemiddeling van puur en alleen het krediet. De maatschappij betaald ons maandelijks provisie uit over het uitstaande saldo. Onderstaande tabel geeft de provisiepromillages en bedragen aan bij een gemiddeld uitstaand saldo van € 10.000,-

<b>Krediet</b>	<b>Doorlopende provisie (promillage van gem. saldo)</b>	<b>Doorlopende provisie</b>
(consumptief) krediet	0,3 promille / - 2,7 promille	€ 3,- / € 27,-

<b>Verzekeren</b>	<b>Vergoeding</b>
Uitgebreid financieel adviesrapport	€ 500,-
Overlijdensrisicoverzekering per verzekerde	€ 250,-
Arbeidsongeschiktheidsverzekering per verzekerde	€ 250,-
Werkeloosheidsverzekering per verzekerde	€ 100,- (kan alleen in combinatie met AO)
Vermogensopbouw per verzekerde	€ 500,-

## **Beloning op basis van vast tarief bij verzekeren.**

<b>Verzekeren</b>	<b>Vergoeding</b>
Uitvaartverzekering per verzekerde	€ 250,-
Overlijdensrisicoverzekering per verzekerde	€ 250,-
Arbeidsongeschiktheidsverzekering per verzekerde	€ 250,-
Werkeloosheidsverzekering per verzekerde	€ 100,- (kan alleen in combinatie met AO)
Vermogensopbouw per verzekerde	€ 500,-