

## Dienstverleningsdocument

### A. Inleiding

De hypotheekbranche hecht aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening en verzekeringen en heeft een gedragscode opgesteld over de wijze van voorlichting aan klanten.

Elke financieel adviseur is per 1 juli 2009 verplicht om schriftelijk een omschrijving van zijn dienstverlening aan u te overhandigen. Daarom zetten we hier voor u op een rij wie we zijn en wat u van ons kan en ook mag verwachten

Meer informatie over deze voorlichting kunt u ook opvragen bij de Stichting Financiële Dienstverlening ([www.stfd.nl](http://www.stfd.nl)) of via de website van de Autoriteit Financiële Markten ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)).

### B. Wie zijn wij

Aandacht Financiële Planners BV, handelend onder de naam “Aandacht Hypotheken” adviseert en bemiddelt op het gebied van hypotheek en zakelijke financieringen. Tot ons werkterrein hoort tevens advies/bemiddeling over (levens)verzekeringen en spaar/- beleggingsproducten die dienen ter aflossing van de hypotheek of tot doel hebben kapitaal of vermogen op te bouwen voor andere doeleinden.

Het is onze taak om samen met u een inventarisatie te maken van uw wensen en mogelijkheden bijvoorbeeld ten behoeve van de financiering van onroerend goed. Wij informeren u over de mogelijkheden op dit terrein en geven advies welke producten naar ons oordeel goed aansluiten bij deze wensen en persoonlijke omstandigheden.

Naast de advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de instantie waar financiering en verzekering worden ondergebracht en verzorgen wij de administratieve afhandeling.

Kortom, wij verplichten ons zelf om:

- duidelijkheid te geven over wat wij voor u doen, wat u van ons krijgt en wat u daarvoor betaalt;
  - een objectieve analyse te maken van financiële instellingen, waarbij wordt gekeken welke partij bij u past;
  - hét advies te geven dat past bij uw persoonlijke situatie, wensen en mogelijkheden;
  - ook na het afsluiten van een financieel product een vinger aan de pols te houden en u bij te staan met vragen tijdens de looptijd van het financieel product;
  - uiterst zorgvuldig om te gaan met uw wensen, geld en persoonlijke gegevens;
  - daarbij volledig onafhankelijk te zijn van de partijen waarmee wij voor u bemiddelen.
-

## **C. Contactgegevens**

Kantooradres: Statenlaan 128, 2582 GW Den Haag. Tel: 070-3223372, fax: 070-3388116. Het e-mailadres is: [info@aandachthypotheken.nl](mailto:info@aandachthypotheken.nl) . En onze website: [www.aandachthypotheken.nl](http://www.aandachthypotheken.nl) .  
Onze kantoor tijden zijn maandag t/m woensdag en vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur (telefonische bereikbaarheid op vrijdag tot 16.30 uur) Op donderdag zijn wij van 9.00 tot 21.00 uur geopend.

## **D. Werkterrein**

### **Hypotheken**

Onze doelstelling is ervoor te zorgen dat de financiering voor de aankoop van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden. Wij vinden het van belang u duidelijk te maken hoe de verschillende financieringsvormen in elkaar zitten, zodat u een weloverwogen keuze kunt maken. Bovendien houden wij ook na het afsluiten een vinger aan de pols. Gedurende de hele looptijd van uw hypotheek bieden wij u nazorg en nodigen wij u periodiek uit voor een servicegesprek.

### **Levensverzekeringen**

Hierbij gaat het vooral om verzekeringen waarmee u spaart voor de aflossing van een (hypotheek)schuld of verzekeringen waarmee u kapitaal opbouwt voor toekomstige zaken als (een aanvulling op) uw pensioen. Tevens kan het gaan om verzekeringen die uitkeren bij overlijden.

### **Spaar/beleggingsproducten.**

Ook in dit geval gaat het om producten waarbij het einddoel onder meer is om kapitaal op te bouwen teneinde uw (hypotheek)schuld af te lossen.

### **Schadeverzekeringen**

Aandacht Hypotheken adviseert en bemiddelt in alle schadeverzekeringen voor zowel de particulier als bedrijven. Veelal zijn schadeverzekeringen aan de woning gerelateerd, bijvoorbeeld de opstal-, inboedel- en glasverzekering. Niet aan de woning gerelateerde verzekeringen zijn bijvoorbeeld de aansprakelijkheid-, rechtsbijstand, reis- en auto (vervoer) verzekeringen.

### **Woonlastenverzekeringen**

Dit betreft verzekeringen die in combinatie met uw hypotheek het risico afdekken bij ziekte/arbeidsongeschiktheid en/of werkloosheid.

### **Overbruggingskrediet**

Als u een nieuw huis koopt dat u voor een deel wilt betalen met de verkoop van uw huidige woning, maar deze woning nog niet verkocht heeft, kunt u deze periode overbruggen door een overbruggingskrediet af te sluiten. Aandacht Hypotheken adviseert u over de vorm en voorwaarden. Vervolgens nemen we u al het papier- en regelwerk uit handen om het overbruggingskrediet af te sluiten en af te wikkelen nadat uw huidige woning is verkocht.

### **Begeleiding hypotheek & echtscheiding**

De financiële gevolgen van een echtscheiding kunnen complex zijn, met name waar het gaat om uw hypotheek. Aandacht Hypotheken adviseert u en laat u zien wat de consequenties en mogelijkheden zijn voor uw lopende of eventueel nieuwe hypotheek.

### **Overig financieel advies**

Aan de hand van door u verstrekte informatie kunnen wij u inzage geven in uw financiële situatie nu en/of in de toekomst. Ook kunnen wij u adviseren bij renteverlenging, extra aflossen of bijvoorbeeld het omzetten van uw hypotheek. Kortom, met alle vragen over uw hypotheek in de toekomst kunt u bij Aandacht Hypotheken terecht.

---

## E. Hypotheekadvies Stappenplan

Aandacht Hypotheken adviseert en bemiddelt bij de aanvraag en afhandeling van uw financieringsaanvraag. De financiering kan betrekking hebben op de aankoop van een nieuwe particuliere woning of bedrijfsruimte, maar ook op verbouwing of renovatie van onroerend goed dan wel voor consumptieve doeleinden bestemd zijn. Hoe wij voor u te werk gaan is uitvoerig omschreven in de bijlage "Het Hypotheekadvies Stappenplan".

## F. Onze relatie met banken en verzekeraars

Wij hebben geen verplichtingen met bepaalde banken of verzekeraars. Dat betekent dat wij vrij zijn in ons advies over producten van verschillende instanties. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle banken en verzekeraars zaken doen. Bij ons advies gaan wij uit van de producten van de met ons samenwerkende partijen. Op verzoek sturen wij u een lijst toe van alle met ons samenwerkende geldverstrekkers, beleggingsinstellingen en verzekeraars.

## G. Kosten Advies en Bemiddeling

Voor onze advisering en bemiddeling bij hypotheek, levensverzekeringen, woonlastenverzekeringen en uitvaartverzekeringen worden wij niet betaald door de geldverstrekker of verzekeraar. De werkzaamheden die wij voor u verrichten, brengen wij bij u in rekening.

U betaalt dan ook geen (afsluit) provisie aan de bank of verzekeraar. Onze vaste tarieven zijn gebaseerd op ons uurtarief van € 100,= (exclusief BTW) en het aantal uren dat wij gemiddeld bezig zijn voor de desbetreffende dienstverlening. Het kan voorkomen dat wij inschatten meer of minder uren voor u werkzaam te zijn. In deze gevallen zullen wij dit van te voren met u bespreken en ons tarief kenbaar maken.

## H. Overzicht tarieven

Diensten:	urenindicatie	Uur x tarief	B.T.W.*
Hypotheekadvies en bemiddeling bij aankoop woning starter*	14-18 uur	€ 1.750,=	geen B.T.W.
Hypotheekadvies en bemiddeling bij aankoop doorstromer*	20-24 uur	€ 2.100,=	geen B.T.W.
Losse Overbruggingshypotheek*	8-10 uur	€ 900,=	geen B.T.W.
2 <sup>o</sup> hypotheek / verhoging *	8 uur	€ 750,=	geen B.T.W.
Annulering dienstverlening na advisering (vast tarief)		€ 500,=	excl. B.T.W.
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid* (vast tarief)		€ 750,=	geen B.T.W.
Analyse verbouwen of verhuizen	2 á 4 uur	€ 250,=	B.T.W.
Analyse oversluiten of niet	2 á 4 uur	€ 250,=	B.T.W.
Oversluiten hypotheek*	20-24 uur	€ 2.100,=	geen BTW
Overig hypotheekadvies uurtarief € 100,=			excl. BTW
*Voor zelfstandig ondernemers kunnen andere tarieven gelden			

*In beginsel hoeft u geen B.T.W. te betalen. Indien u echter geen product afsluit, maar er is wel geadviseerd, moeten wij wettelijk B.T.W. in rekening brengen. Het uurtarief inclusief B.T.W. bedraagt dan € 121,=.*

<b>Schadeverzekeringen particulieren</b>	<b>provisiebasis</b>
<b>verzekeringen (afsluiten en mutaties)</b>	<b>Vast tarief</b>
woonlastenverzekering	€ 250,=
overlijdensrisicoverzekering	€ 250,=
Levensverzekering	€ 250,=
<b>Schadeverzekeringen zakelijk</b>	<b>provisiebasis</b>
AOV zelfstandig ondernemer	€ 750,=

#### I. Kwaliteitsnormen

Ons kantoor is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel Haaglanden onder nummer 27273407. De dienstverlening van ons kantoor valt onder de regelgeving van de Wet op het Financieel Toezicht. Ons kantoor staat geregistreerd bij de AFM (Autoriteit Financiële Markten) onder nummer 12008259 en staat onder toezicht van deze instantie. Het register van de AFM kunt u raadplegen via [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

Wij zijn aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), registratienummer 300.005088 en beschikken over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering bij de BAVAM.

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. De verwerking van persoonsgegevens heeft ons kantoor aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP), waar staan wij ingeschreven onder nummer 1284260.

Tevens zijn wij aangesloten bij de Stichting Erkend Hypotheekadviseur ([www.SEH.nl](http://www.SEH.nl)) en de Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planner ([www.hypothecairplanner.nl](http://www.hypothecairplanner.nl)). Deze organisaties eisen van haar leden een bepaalde kwaliteitsnorm die zowel geldt voor het advies, de wijze van advisering als de manier waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden. Onze medewerkers bekwamen zich in hun vak via een jaarlijkse permanente educatie en aanvullende opleidingen

#### J. Wat verwachten wij van u

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u. Het is in uw eigen belang om ons juiste en volledige informatie te verstrekken. Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van deze informatie. Mocht achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat bijvoorbeeld op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is geen uitkering te verstrekken, dan wel geen schade te vergoeden. Ook als u verzekeringen elders heeft lopen of andere financiële verplichtingen heeft, is het belangrijk dat wij dat weten, zodat wij u niet een product adviseren dat u wellicht al elders heeft lopen.

Als u stukken ontvangt van bank en/of verzekeringsmaatschappij is het belangrijk om onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons of aan de betreffende instantie door te geven. Indien u dat wenst kunnen wij op regelmatige basis met u bezien of de producten nog steeds aansluiten bij uw persoonlijke situatie. Daarvoor kunt u te allen tijde contact met ons opnemen.

**K. Onze relatie met u**

Waar het verzekeringen betreft, kunt u op ieder moment de verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur als u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Ook wij kunnen besluiten de relatie met u beëindigen. Dit laat onverlet dat uw bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw hypotheek en verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

**L. Klachten?**

Als u een klacht hebt over onze werkwijze of dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Wij beschikken over een interne klachtenprocedure. Deze kunnen wij u op uw verzoek toesturen.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening,

Postbus 93257, 2509 AG Den Haag.

Tel: 0900-3552248 of e-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl).

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

Ook kunt u zich wenden tot de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseur ([www.erkendhypotheekadviseur.nl](http://www.erkendhypotheekadviseur.nl)).

**M. Opdrachtbevestiging**

Wanneer u besluit om van onze dienstverlening gebruik te maken, dient u een opdrachtbevestiging voor akkoord te ondertekenen.

---