



Dienstenwijzer HYPOTHEEKMASTER

Ons kantoor heeft zich gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u laten zien hoe onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs bij ons kantoor: Hypotheekmaster. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Wie zijn wij?

Naam en adresgegevens
Hypotheekmaster BV
Molenstraat-centrum 158
7311 NG Apeldoorn

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten.

Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:
Telefoon: 055-5763364
Fax: 0842-250204
E-mail: info@hypotheekmaster.nl
Internet: <http://www.hypotheekmaster.nl>

Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga naar <http://www.hypotheekmaster.nl>

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- AFM www.afm.nl
- SEH www.seh.nl
- KiFiD www.kifid.nl

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 08173165. www.kvk.nl

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12017859. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl.

Klachteninstituut financiële dienstverlening

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 Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij de KiFiD is: 30007790. www.kifid.nl

Erkend Hypotheek Adviseur

Onze erkende adviseur kunt u vinden op www.seh.nl register, of www.erkendhypotheekadviseur.nl registratienummer 15959
De heer W.H. van de Velden

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Uit eindelijk zijn wij allemaal mensen, en kan er altijd een fout optreden, voor deze fouten hebben wij een beroepsaansprakelijkheid verzekering bij Schouten

Schouten Toren
Rivium Quadrant 81
Capelle aan den IJssel
Postbus 8789
3009 AT Rotterdam

Onze dienstverlening

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Schadeverzekeringen

Met betrekking tot schadeverzekeringen is het uitsluitend toegestaan de financiële dienst te verrichten voor opstal-, inboedel- en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen in combinatie met een hypothecair krediet.

Levensverzekeringen

Met betrekking tot levensverzekeringen is het uitsluitend toegestaan de financiële dienst te verrichten voor overlijdensrisicoverzekeringen in combinatie met een hypothecair krediet.

Wat gebeurt er na afsluiten van een product?

Minimaal 1 maal per jaar zouden wij graag met u een afspraak maken betreft het nazorg gesprek. U ontvangt elk jaar een brief waarin u kunt aangeven welke datum en tijdstip u het beste uitkomt en of u deze afspraak op prijs stelt.

Wat wordt er besproken in het vervolg/nazorg gesprek?

*Het bestaande hypotheekadvies wordt nog een keer grondig doorgenomen, en waar nodig duidelijk en helder toegelicht.

*De actuele rentestanden van de verschillende banken.

*De fiscale waarde van uw levensverzekering.

*Eventuele financiële veranderingen van uw persoonlijke situatie.

*Eventuele nieuwe wensen betrekking tot de huidige hypotheek.

Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een langere periode, soms wel tot 30 jaar. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij mogen u op het gebied van hypotheek van advies dienen. Ook mogen wij namens u de onderhandelingen voeren met financiële instellingen om te komen tot een voor u passende offerte.

Consumptief krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Ons kantoor mag u daarover adviseren en voor u de contacten onderhouden met de verstrekker van het krediet.

Betalen en sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling. Ook op dit terrein mogen wij onze relaties met raad en daad bijstaan. Zowel in de fase van advisering als bij de bemiddeling tussen u en de financiële instelling.

Hoe komen wij tot een advies?

Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Als wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dit geval melden wij u dit vooraf.

Hoe zit het met onze kosten?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen.

Wat zijn uw kosten?

U betaalt afsluitkosten aan de bank en de bank betaalt ons een vergoeding voor de aangeleverde hypotheek.

U betaalt maandelijks de maandpremie van uw levensverzekering aan de maatschappij en de maatschappij betaalt ons een vergoeding over de aangeleverde verzekering.

U betaalt eenmalig een koopsom of maandelijks een premie aan de maatschappij die de maandlastenbeschermer aanbiedt en de maatschappij betaalt ons een vergoeding over de aangeleverde verzekering.

Per advies wordt er een specifiek overzicht gemaakt en aan u getoond tijdens het 2^{de} gesprek wat de exacte verdienste zijn van het financiële advies.

Hoe worden wij betaald?

Provisie Hypotheek voorbeeld:
Hypotheeksom: € 200.000,00
Provisie voorbeeld: 0.5%
Terugboekrisico: 60 maanden

$$€ 200.000,00 \times 0,5\% / 60 = € 16,66 \text{ P/m}$$

Provisie levensverzekering
voorbeeld: Maandpremie: € 100,00
Looptijd: 360 maanden (30 jaar)
Provisie voorbeeld: 4%
Terugboekrisico: 72 maanden

$$360 \text{ mnd} \times € 100,00 = € 36.000,00 \times 4\% / 72 = € 20,00 \text{ P/m}$$

Provisie maandlastenbeschermer
voorbeeld: Koopsom: € 2.500,00
Provisie voorbeeld: 35%
Terugboekrisico: 60 maanden

$$€ 2.500,00 \times 35\% / 60 = € 14,58 \text{ P/m}$$

Mocht de hypotheek of verzekering na 2 jaar overgesloten worden bij een ander bedrijf dan vervalt de provisie.

Wij vragen ook iets van u

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden.

Wij doen meer voor u

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzelt u dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zonodig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

Als u een klacht hebt

Wanneer u ontevreden bent over het handelen, de werkwijze, de informatie of over een adviseur van Hypotheekmaster kunt u een klacht indienen.

Wij horen dit graag van u om onze service te verbeteren!

Na registratie van de klacht in onze administratie ontvangt u altijd een bevestiging.

U kunt op de volgende manieren een klacht indienen:

- U stuurt een e-mail naar ***klachten@hypotheekmaster.nl***

- U stuurt een brief waarin duidelijk uw naam, adres en telefoonnummer zijn aangegeven.

Welke wijze u ook gebruikt, u beschrijft uw klacht kort en duidelijk op de volgende manier:

Wat is er gebeurd;

Wanneer is het gebeurd;

Welke fouten zijn er volgens u gemaakt;

Door wie zijn de fouten volgens u gemaakt?

Wanneer u stukken heeft die uw klacht ondersteunen is het belangrijk dat u een KOPIE meestuurt. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld

Ook bestaat voor u de mogelijkheid contact op te nemen met het ***Klachteninstituut Financiële Dienstverlening*** waar Hypotheekmaster bij aangesloten is. Het advies en hulp die het KiFid biedt, zijn kosteloos.

Voordat men zich tot het KiFid wendt dient eerst contact te worden opgenomen met ons, om een interne klachtenprocedure te doorlopen. De praktijk leert dat dit meestal voldoende is om misverstanden of onduidelijkheden weg te nemen.

Wat doet de hypotheekadviseur voor u?

Onderstaande is een opsomming van de gemiddelde werkzaamheden voor de hypotheekadviseur.

Specifieke handelingen zijn hierin niet opgenomen. Hieraan kunt u denken aan bouwdepot declaraties bij nieuwbouw, onderhandelingen met de geldverstrekkers i.v.m. BKR registraties, hypotheekadvies voor ondernemers of bijvoorbeeld partners met verschillende fiscale achtergrond door bijv. Scheiding. Tevens is in deze opsomming geen rekening gehouden met algemene uren, zoals opleidingen, bijhouden vakliteratuur en productinformatiebijeenkomsten.

	Bestede tijd in minuten
Afspraak maken en voorbereiden	15 min
1^{ste} gesprek inventarisatie bij u thuis :	
Klanteninventarisatie 1 ^{ste} gesprek conform WFT	90 min
Opstellen klantprofiel conform WFT	45 min
Reistijd (heen en terugreis)	45 min
Werkzaamheden op kantoor na het 1^{ste} gesprek:	
Voorstel uitwerken en 1 ^{ste} berekeningen maken	
o.a. toetsing maximale hypotheek conform CHF normen	20 min
eventueel motiveren overschrijding CHF-norm	20 min
onderzoeken mogelijkheid Nationale Hypotheek Garantie	10 min
onderzoeken mogelijkheid koopsubsidie (SVN / Senternovem)	10 min
bepalen wenselijkheid / noodzakelijkheid AO verzekering	10 min
bepalen wenselijkheid / noodzakelijkheid WW verzekering	10 min
vergelijkende berekeningen verschillende hypotheekconstructies	60 min
vergelijken productvoorwaarden en rentestanden	60 min
vergelijken en berekenen overlijdensrisico verzekering	30 min
uitwerken berekeningen en opstellen financieel advies	60 min
2^{de} gesprek voorstel bespreken bij u thuis::	
afsprak voor presentatie en bespreking financieel advies	90 min
aanpassen berekeningen en uitbrengen definitief advies	45 min
reistijd (heen en terugreis)	45 min
Werkzaamheden op kantoor na het 2^{de} gesprek:	
definitief advies verwerken tot een offerte aanvraag	30 min
praktische dossierbegeleiding:	
koopakte doornemen	15 min
ontbindende voorwaarden bewaken	10 min
passeerdatum bewaken	10 min
medisch akkoord overlijdensrisicoverzekering begeleiden	15 min
bankgarantie regelen	25 min
overbruggingsfinanciering regelen (indien van toepassing)	20 min
taxatierapport aanvragen en begeleiden	15 min
notarisvoorbereiding	10 min
werkgeversverklaring (laten) opvragen	5 min
3^{de} gesprek offerte bespreken bij u thuis:	
offerte en voorwaarden doornemen en tekenen	90 min
inclusief invullen aanvraagformulier voor	
eventueel overlijdensrisicoverzekering / AO / WW	
eventuele aanvullen dekkingen	30 min
reistijd (heen en terugreis)	45 min
Werkzaamheden op kantoor na het 3^{de} gesprek:	
Verzamelen en completeren benodigde stukken zoals:	
salarisstroken, identiteitsvaststelling, enz.	20 min
voortgangscontacten banken en verzekeraars onderhouden	25 min
controle hypotheekakte / leveringsakte en afrekening	15 min
controle polissen	10 min
controle totale dossier door collega (vier ogen principe) op WFT criteria	60 min
4^{de} gesprek passeren hypotheek notaris:	
adviseur is aanwezig bij het vooropleveren van de woning	30 min
adviseur is aanwezig bij het passeren van de hypotheek	60 min
Reistijd (heen en terugreis)	45 min
5^{de} gesprek evaluatie gesprek bij u thuis:	
Alle getekende documenten en financiële advties op cd-rom afgeven	5 min
Evaluatie afsluiten hypotheek en voortgang / nazorg	10 min
Afgeven originele documenten / polissen en bespreken	10 min
Reistijd (heen en terugreis)	45 min
Nazorg van uw dossier:	
Dossier beheer gedurende 10 jaar (bijhouden rentevaste periode, wijzigingen)	150min
Jaarlijkse hypotheekcheck gedurende 10 jaar	150min

Totaal aantal uren derhalve:

27 uur

