



Dienstenwijzer / Dienstverleningsdocument HYPOTHEEKMASTER

Ons kantoor heeft zich gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag willen wij u informeren over onze werkwijze is wat onze diensten zijn. In onze werkwijze staat u als klant centraal; uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer (of dienstverleningsdocument) leest u hierover meer en laten wij u kennismaken met ons kantoor: Hypotheekmaster. U vindt tevens onze algemene gegevens, informatie over onze dienstverlening en andere waardevolle informatie.

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 de volgende 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 actuele informatie en nieuwe tips aan:

<http://www.hypotheekmaster.nl>

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is onder meer bij de volgende organisaties geregistreerd:

- 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. Dit is een onafhankelijke stichting die uw klacht beoordeelt. 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
De heer W.H. van de Velden heeft registratienummer 15959.

Erkend Hypothecair Planner

Onze erkende hypothecair planner kunt u vinden op www.hypothecairplanner.nl
De heer W.H. van de Velden heeft lidmaatschapsnummer 833 bij de Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Wij hebben een beroepsaansprakelijkheidsverzekering bij Schouten.

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

College bescherming persoonsgegevens

Wij voldoen aan onze meldingsverplichting conform de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP) meldingsnummer m1421603

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 arbeidsongeschiktheid 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.

Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. U beslist hier immers over een verplichting die u aangaat voor een langere periode, soms wel tot 30 jaar. Bij zo'n beslissing dient u op veel zaken te letten. U kijkt niet alleen naar de hoogte van de rente maar u overweegt ook de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog tal van belangrijke aspecten waarop wij u zullen attentederen. 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.

Betalen en sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Niet alleen door geld te storten op een spaarrekening kunt u reserves opbouwen, maar ook via bedrijfsspaarregelingen of middels deelname aan een levensloopregeling. Tevens 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 onafhankelijk, en 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 goed en gedegen te kunnen adviseren, gaat hand in hand samen met onze vrijheid als ondernemer. Wij willen het beste advies voor uw persoonlijke situatie samenstellen.

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.

Stappenplan

Stap 1: Oriëntatie

De adviseur van Hypotheekmaster komt bij u thuis met u kennismaken. U geeft aan op welk gebied u onze hulp nodig heeft; bijvoorbeeld het verkrijgen van een hypotheek of een verzekering. 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:

- doelstellingen en wensen;
- financiële positie: inkomen, verplichtingen en vermogen;
- kennis en ervaring met financiële producten;
- leefsituatie en de mate waarin u risico's wilt 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, maar ook 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 Hypotheekmaster met de geldverstrekkers om voor u de meest gunstige rente en voorwaarden te verkrijgen. Resultaat is dat u een offerte krijgt, die wij vervolgens 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 mogelijke verzekeringen en de contacten met de taxateur, de notaris en eventueel een makelaar.

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 tijd veranderen ten opzichte van uw huidige situatie. Hiervoor zullen wij minimaal één keer in de twee jaar contact met u opnemen.

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. Denk hierbij aan wijzigingen in uw inkomen, of aan recente grote uitgaven voor uw woning. Deze informatie is bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het beste 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 uiteraard 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 zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloosheid of arbeidsongeschiktheid.

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 verstrekken.

Wat doen wij nog 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. Heeft u vragen, aarzelt u dan niet om ons om een nadere of uitgebreidere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

Tevens kunnen wij u informatie toesturen omdat wij van mening zijn 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 en eisen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten zelf ook aandachtig en zorgvuldig.

Als u een klacht heeft..

Mocht u ontevreden zijn over het handelen, de werkwijze, de informatie of een adviseur van Hypotheekmaster, dan kunt u dit bij ons kenbaar maken. Wij horen graag verbeterpunten van u om onze service te verbeteren! Indien u een klacht indient, dan ontvangt u altijd een bevestiging zodra deze geregistreerd is in onze administratie.

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.

Vermeld in uw reactie de 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. Dit is doorgaans al voldoende om misverstanden of onduidelijkheden weg te nemen en de klacht af te handelen.

Wat doet Hypotheekmaster 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 achtergronden door wellicht een echtscheiding. Tevens is in deze opsomming geen rekening gehouden met algemene uren, zoals opleidingen, bijhouden vakliteratuur en bijeenkomsten over productinformatie.

	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	20 min
o.a. toetsing maximale hypotheek conform CHF-normen	20 min
Eventueel motiveren overschrijding CHF-norm	10 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	
Afspraak 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 en eventuele aanvullingen 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, e.d.	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 van de hypotheek bij de 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 bij u thuis	
Alle getekende documenten en financiële advies 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:	
Dossierbeheer gedurende 10 jaar (bijhouden rentevaste periode, wijzigingen)	150min
Jaarlijkse hypotheekcheck gedurende 10 jaar	150min

Totaal aantal uren derhalve:

27 uur

Hoe zit het met onze kosten?

Om onze diensten te kunnen verlenen, maken wij bedrijfskosten. Hierbij kunt u onder meer denken aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen, vergunningen, advertentiekosten, en dergelijke. Deze uitgaven worden op verschillende wijzen bekostigd; betaling provisie door de bank of betaling eenmalige fee door de klant.

Hoe zit het met uw kosten?

Alle gesprekken blijven vrijblijvend en zonder kosten, totdat u akkoord gaat met het financiële advies. Voordat u het advies ondertekent, hebben wij met u al de twee betalingsmogelijkheden besproken.

- 1) Provisie
- 2) Eenmalige Fee

U kunt zelf een keuze maken en akkoord gaan met één van deze twee opties.

1) Uitleg provisie:

Bij betaling op basis van een provisie zijn de kosten onderdeel van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie, bij hypotheek de afsluitprovisie. De premie of de afsluitprovisie betaalt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij of de geldverstrekker. Als u de premie of de afsluitprovisie heeft voldaan, dan heeft u ook betaald voor onze dienstverlening. De bank of verzekeringsmaatschappij keert ons vervolgens een provisie uit. Hieronder tonen wij u een overzicht van de bruto verdiensten van de financiële producten.

	Minimaal	Maximaal	
Aflossingsvrije hypotheek:	ca. 0,00%	1,00%	hoogte leningdeel hypotheek
Annuïteitenhypotheek:	ca. 0,00%	1,00%	hoogte leningdeel hypotheek
Lineaire hypotheek:	ca. 0,00%	1,00%	hoogte leningdeel hypotheek
Beleg-/levenhypotheek:	ca. 0,00%	1,20%	hoogte leningdeel hypotheek
Hybride hypotheek	ca. 0,00%	2,90%	hoogte leningdeel hypotheek
Spaar- en beleggingshypotheek:	ca. 0,00%	2,90%	hoogte leningdeel hypotheek
Bankspaarhypotheek:	ca. 0,00%	2,90%	hoogte leningdeel hypotheek
Levensverzekeringen:	ca. 3,00%	7,00%	premie maal looptijd.
Maandlastenbeschermer: (combinatie hypotheek)	ca. 0,00%	30 %	van de maandpremie
Losse overlijdensrisico: (combinatie hypotheek)	ca. 0,00%	30 %	van de maandpremie
Inboedel-/opstalverzekering: (combinatie hypotheek)	ca. 0,00%	30 %	van de maandpremie

Het minimale bedrag staat op 0,00% omdat er banken en verzekeringsmaatschappijen zijn die "netto" producten aanbieden zonder afsluitkosten en doorlooppovisie. Indien daarvoor wordt gekozen dan betaalt u een eenmalige fee. Het is aan maatschappijen bij de wet verboden om financieel dienstverleners omzetbonussen te geven. Op de meeste producten wordt een doorlopende provisie vergoed, hypotheekprovisie wordt deels ineens (60% direct / 40% doorloop) betaald met een zogenaamd terugboekrisico en een doorlooppovisie. Op het bedrag dat ineens wordt uitgekeerd zit een verdienstermijn van circa 5 tot 10 jaar (terugboek risico).

2) Uitleg eenmalige fee:

Indien u kiest voor een eenmalige fee, dan kan dat alleen indien de bank of verzekeringsmaatschappij ons de mogelijkheid biedt om de hypotheek / verzekeringen zonder afsluitkosten en/of zonder vergoeding/doorloop provisie aan te bieden, "netto". Indien ons deze mogelijkheid wordt geboden, dan zullen wij dit vooraf aan u kenbaar maken. De minimale eenmalige fee voor het totale financiële advies is € 2.500,00 en maximaal € 5.000,00, ongeacht de hoogte van de hypotheeksom.

Wel provisie of eenmalige fee betalen?

- Indien u een nieuw huis koopt en een hele nieuwe hypotheek wenst aan te gaan.
- Indien u een nieuw huis koopt en de bestaande hypotheek wordt mee verhuisd, dan wordt er eenmalig een bedrag van € 2.500,00 gerekend voor het nieuwe hypotheekadvies in combinatie met een verhuizing van de bestaande lening naar het nieuwe onderpand. Indien de bank wel provisie betaalt aan Hypotheekmaster, dan zal dit worden verrekend.
- Indien de rentevaste periode afloopt en u kiest voor een hypotheek bij een andere geldverstrekker.
- Indien u na tekenen van het financiële voorstel of de offerte van het advies afziet, wordt er € 2.500,00 exclusief BTW in rekening gebracht zijnde annuleringskosten.
- Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid bij scheiding wordt een eenmalig bedrag van € 1.500,00 gerekend exclusief BTW.

Geen provisie of eenmalige fee betalen?

- Indien u in de toekomst de bestaande lening zou willen verhogen dan zijn daar geen kosten aan verbonden.
- Indien er vragen zijn betreffende bestaande hypotheek of financiële situatie.
- Indien u bij u thuis een gesprek wilt met onze adviseur i.v.m. vragen over de bestaande financiële situatie.
- Indien u advies wenst betreffende nieuwe rente i.v.m. het aflopen van de rentevaste periode bij de huidige geldverstrekker.
- Belastinghulp bij het invullen van de voorlopige teruggave en definitieve aangifte.

Hypotheekmaster werkt niet op urenbasis. Daarentegen willen wij u wel op de hoogte brengen van de gemiddelde uren van een hypotheekdossier, zie bladzijde 4 versie 1.8 van dit document.
