

DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

Introductie

Welkom bij De Hypotheekfirma. Wij zijn een financieel dienstverlener die valt onder de regelgeving van de Wet Financieel Toezicht. Wij zijn in het bezit van een vergunning, afgegeven door de Autoriteit Financiële Markten. Wij zijn ingeschreven in het register dat deze toezichthouder beheert.

Onze vergunning is afgegeven voor de vakgebieden: hypothecair krediet, levensverzekeringen, beleggen (variant a) en consumptief krediet.

Wie zijn wij

Handelsnaam:	De Hypotheekfirma
Statutaire naam:	Geer en Ron V.O.F.
Bezoekadres:	Kennemerstraatweg 199
Postadres :	1814 GJ ALKMAAR
Telefoon :	072 – 515 80 50
Fax :	072 – 515 78 66
E-mail :	info@dehypotheekfirma.nl
Website:	www.dehypotheekfirma.nl
Registratie AFM:	12005374
Inschrijving Handelsregister:	37119721

Onze diensten

De Hypotheekfirma is een onafhankelijk financieel adviesbureau. Wij bemiddelen in hypotheek, leven en beleggingsproducten van banken, verzekeringsmaatschappijen en pensioenfondsen. Wij zijn in ons adviestraject 100% onafhankelijk en daarbij niet gelieerd aan enige financiële instelling. Hierdoor kunnen wij interessante producten op de markt selecteren en aan u aanbieden, ongeacht de financiële instelling waar het product wordt ondergebracht.

In het Dienstverleningsdocument maken wij afspraken over de diensten die u van ons wilt afnemen. Om onze dienstverlening inzichtelijk te maken hebben wij het totale adviestraject in een aantal stappen onderverdeeld. Deze stappen zijn:

1. Kennismaking	<p>Vorbereiden adviesgesprek. Kennismaken met klant. Eerste inventarisatie wensen en behoeften.</p>
2. Verkennend adviesgesprek	<p>Inventarisatie specifieke wensen en behoeften. Uitleg verschillende hypotheekvormen. Klantinventarisatie en opstellen klantprofiel. Vaststellen belangrijkste selectiecriteria voor verkrijgen van hypotheek (o.a. inkomen en vaste uitgaven klant, NHG, overbruggingsfinanciering). Vaststellen verzekeringsbehoefte. Eerste globale hypotheekberekening.</p>
3. Onderzoek hypotheekmogelijkheden	<p>Eerste inventarisatie en selectie hypotheekaanbieders op basis van criteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> - productaanbod, - productvoorwaarden, - rentepercentages, - verschillende hypotheekconstructies, - kwaliteit klantprocessen, - premie en voorwaarden benodigde verzekeringen, - klantenservice, - overige kosten (o.a. overbruggingsfinanciering, notariskosten), - vergelijking en selectie van producten en tarieven, - uitwerken berekeningen selectie en opstellen rapportage.
4. Vervolg adviesgesprek	<p>Bespreken voorlopige selectie. Aanpassen berekeningen en uitbrengen definitief advies. Definitief advies verwerken tot aanvraag (offerte). Assistentie bij invullen aanvraag. Aanvraag voor goedkeuring gereed maken. Aanvraag offerte bij hypotheekaanbieder. Bevestiging aanvraag opvragen bij hypotheekaanbieder. Monitoren van aanvraag. Beantwoorden vragen hypotheekaanbieder.</p>

5. Procesbegeleiding

Controleren en tekenen offerte.

Invullen aanvraagformulieren voor hypotheek en verzekeringen.

Bewaken ontbindende voorwaarden.

Verzamelen en aanleveren benodigde stukken:

- bankgarantie begeleiden,
- taxatierapport aanvragen en begeleiden,
- werkgeversverklaringen (laten) opvragen,
- medisch akkoord voor overlijdensrisicoverzekering begeleiden.

Bewaken tijdige aanlevering relevante documenten.

Onderhouden van voortgangscontacten met bank en verzekeraars.

Beantwoorden aanvullende vragen.

Begeleiden overbruggingsfinanciering.

Doornemen koopakte.

Controle notarisstukken.

Tijdens de looptijd van de hypotheek of levensverzekering kunt u altijd terecht bij uw adviseur. Mochten er zaken met de betreffende instelling niet lopen zoals gewenst, dan kunnen wij op uw verzoek uw belangen behartigen in de richting van deze instelling.

Wat verwachten wij van u?

Het lijkt vanzelfsprekend, maar om ons werk goed te kunnen doen verwachten wij van u volledige openheid van zaken tijdens het gesprek dat u met ons heeft. Tevens is het van belang dat u ons op de hoogte brengt op het moment dat er wijzigingen plaatsvinden in uw persoonlijke omstandigheden zoals een verhuizing, huwelijk, geboorte of een nieuwe baan.

Onze bereikbaarheid

In principe werken wij vanuit kantoor. Wij hanteren dan ook de normale kantoortijden van 9:00 uur tot 17:30 uur. Wij onderscheiden ons door ook geopend te zijn op zaterdag, vaak op donderdagavond en altijd op afspraak.

De premie

Na het tot stand komen van de overeenkomst verricht u betalingen rechtstreeks aan de financiële instelling bij wie het product loopt en met wie u dus een overeenkomst heeft. Het is wel van belang dat u de betalingen tijdig voldoet, aangezien het niet betalen consequenties voor de overeenkomst kan hebben. Vaak zal de overeenkomst in dat geval uiteindelijk worden beëindigd of opgeschort, wat nadelige financiële gevolgen voor u kan hebben.

Beëindigen zal veelal niet plaatsvinden voordat u van de financiële instelling bij wie u het product heeft afgesloten eerst één of meerdere betalingsherinneringen heeft ontvangen. In deze situatie helpen wij u natuurlijk indien er vragen of onduidelijkheden zijn.

Onze relatie met verzekeraars/banken

De Hypotheekfirma werkt samen met een groot aantal financiële instellingen. Wij zijn in ons adviestraject echter op geen enkele manier aan één van hen gebonden. Dit garandeert onze onafhankelijkheid. Uit alle aanbieders op de markt selecteren wij de instelling waarvan wij vinden dat zij een goede aanbieding voor u als klant hebben.

Een aantal van de partijen waarvoor De Hypotheekfirma bemiddelt zijn:

Obvion	ASR	Rabobank
ABN AMRO	ING	
BLG	Fortis	
Direktbank	SNS	
Florius	Hypotrust	
Reaal	NN	
Woonfonds	Zwitserleven	

Hoe betaalt u ons?

Er zijn 2 manieren om onze dienstverlening te vergoeden. Door middel van provisie uitbetaald door de betreffende instelling of door middel van een verrichtingentarief. Onderstaand worden de mogelijkheden uitgelegd.

Provisie

Indien naar aanleiding van onze dienstverlening een overeenkomst tot stand komt tussen u en een financiële instelling, ontvangen wij provisie van de desbetreffende financiële instelling voor onze dienstverlening. Deze provisie is verwerkt in de premie die door de financiële instelling aan u in rekening wordt gebracht. Als het een hypothecaire geldlening betreft bedraagt de provisie een percentage van de hoofdsom en deze wordt apart in rekening gebracht. Voorafgaand aan het afsluiten van het financiële product krijgt u inzage in de hoogte van deze provisie.

In de tabel onderaan de pagina ziet u de bandbreedtes van de verschillende provisievergoedingen. Onze dienstverlening en bemiddeling kosten u verder niets. Er kunnen nog wel kosten door een andere partij in rekening worden gebracht, bijvoorbeeld voor een taxatierapport.

Product	Provisie van	Provisie tot	Uitbetaling ineens
Aflossingsvrije hypotheek	0,5%	1,5%	Ja
Spaarhypotheek	0,56%	2,6%	Nee
Levenhypotheek	0,7%	3,09%	Nee
Beleggingshypotheek	1%	3,13%	Nee
Spaarverzekering	2,4% premie x duur	5% premie x duur	Nee
Overlijdensrisico-verzekering	2 x 85% van de jaarpremie of 15% van de jaarpremie doorlopend		Nee

Bandbreedtes provisievergoedingen

Verrichtingentarief

Voor onze dienstverlening brengen wij aan u een vast honorarium in rekening volgens een van tevoren gemaakte afspraak. Voor een hypotheekdossier incl. nazorg calculeren wij ca. 20 uur. Ons uurtarief is € 120,--. Dit is een richtlijn. Externe kosten, zoals kosten van een eventueel benodigd taxatierapport belasten wij aan u door. Voor het door u aan De Hypotheekfirma verschuldigde honorarium ontvangt u een factuur.

Onze kwaliteit

Wij voldoen aan de kwaliteitseisen zoals die worden gesteld door de AFM. Deze eisen bestaan enerzijds uit deskundigheidseisen en anderzijds uit nakoming van gedragsregels die erop zijn gericht dat de belangen van de klant zorgvuldig worden behartigd. Wij stellen hoge eisen aan de kwaliteit van onze dienstverlening, op elk niveau binnen de organisatie. Al onze medewerkers krijgen interne opleidingen, toegespitst op de functie die zij bekleden en men wordt voortdurend bijgeschoold.

Op hypotheekgebied werken wij uitsluitend met SEH gecertificeerde adviseurs. Deze adviseurs moeten jaarlijks deelnemen aan cursussen om hun permanente educatie op peil te houden. Mocht er toch iets verkeerd gaan in onze bemiddeling, dan hebben wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Beëindiging relatie

Hoewel wij het zouden betreuren, heeft u de mogelijkheid uw relatie met De Hypotheekfirma te beëindigen. U kunt besluiten uw hypotheek of financieel product te beëindigen. In dit geval zal De Hypotheekfirma meewerken aan deze beëindiging. U heeft ook de mogelijkheid uw hypotheek of ander financieel product bij een andere marktpartij onder te brengen. De Hypotheekfirma zal ook in deze situatie haar medewerking verlenen

De Hypotheekfirma heeft ook het recht de bemiddeling te beëindigen. In het geval van een financieel product heeft u dan wel de vrijheid een nieuwe bemiddelaar te kiezen.

Klachten?

De Hypotheekfirma streeft naar een lange termijn relatie met u als tevreden klant. Alleen door goed met uw belangen om te gaan, ondervinden beide partijen profijt. Mocht u desondanks niet tevreden zijn over onze dienstverlening, dan vernemen wij dit graag van u. Ondanks al onze oprechte inspanningen kunnen de zaken immers soms anders verlopen dan u had gewild.

Indien u een klacht heeft, dan kunt u gebruikmaken van de klachtenprocedure die De Hypotheekfirma kent. De klachtenprocedure is kort en helder beschreven in onze klachtenprocedure.