

Wegwijs bij De Hypotheekshop

Wie zijn wij en wat mag u van ons verwachten?



DUIDELIJK VERHAAL





De Hypotheekshop Veluwe B.V.
Handelend onder de naam: De Hypotheekshop
De Lindehove 11
8061 EA Epe

Telefoon: 0578 – 627 831
Fax: 0578 – 629 427
E-mail: epe760@hypotheekshop.nl
Internet: www.hypotheekshop.nl/epe

Openingstijden:

Maandag	van 09:00 tot 17:30
Dinsdag	van 09:00 tot 17:30
Woensdag	van 09:00 tot 17:30
Donderdag	van 09:00 tot 17:30
Vrijdag	van 09:00 tot 17:30

Eventueel kunt u met ons een afspraak
buiten kantooruren maken.

WEGWIJS BIJ DE HYPOTHEEKSHOP

De Hypotheekshop is de grootste onafhankelijke adviesketen van Nederland. Wij adviseren, bemiddelen en bieden nazorg op het gebied van hypotheek en andere financiële producten.

Waar staan wij voor?

- Úw belang staat altijd voorop
- Deskundig en persoonlijk financieel advies
- Gegarandeerd geen provisie
- Volledig onafhankelijk advies
- Kortom: een Duidelijk Verhaal

Registraties

De Hypotheekshop is bij onder andere de volgende organisaties geregistreerd, zodat uw rechten en de kwaliteit van ons advies gewaarborgd blijven.

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd, www.afm.nl/registers, onder nummer **12002937**.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer **08020239**. Kamer van Koophandel te Oost Nederland.

College Bescherming Persoonsgegevens (CBP)

Het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) ziet er op toe dat persoonsgegevens zorgvuldig worden gebruikt en beveiligd en dat uw privacy ook in de toekomst gewaarborgd blijft. Wij zijn ingeschreven onder meldingsnummer **m1078061**.

Deze Wegwijs is een combinatie van het Dienstverleningsdocument en de Dienstenwijzer.
Versie2012.

Wat kunnen wij voor u doen?

Hoewel wij De Hypotheekshop heten, zijn wij niet alleen op het gebied van hypotheek actief. Een goede hypotheek is namelijk altijd optimaal afgestemd op uw wensen en behoeften en daar horen ook andere financiële producten en diensten bij. In de cirkel ziet u op welke deelgebieden wij actief zijn.



In onderstaande tabel ziet u voor de drie belangrijkste deelgebieden op welke onderdelen wij u van dienst kunnen zijn.

HYPOTHEEK

- Huis kopen
- Verhuizing
- Verbouwing
- Nieuwe rente
- Andere geldverstrekker
- Echtscheiding
- Oversluiten
- Pensioen
- Starterslening
- Begeleiding

LEVENSVERZEKERING

- Overlijden
- Opbouw vermogen
- Pensioen
- Geld sparen
- Geld beleggen

SCHADEVERZEKERING

- Huis
- Inboedel
- Arbeidsongeschikt
- Werkloos
- Auto
- Aansprakelijkheid
- Rechtsbijstand

De Hypotheekshop geeft onafhankelijk en objectief advies. Bij ons advies van een hypotheek of levensverzekering nemen wij een grote groep aanbieders in onze analyse mee. Wij kunnen adviseren en bemiddelen voor ruim 20 verschillende geldverstrekkers en 12 verzekeraars.

Hoe gaan wij voor u te werk?

De Hypotheekshop adviseert u volgens een vast stappenplan. Bij elke stap weet u precies wat wij voor u gaan doen en wat wij van u verwachten.

		Wat mag u van ons verwachten?	Wat vragen wij van u?
Stap 1	Oriëntatie	<ul style="list-style-type: none">• Wij leren u kennen• Uitleg van onze werkwijze• Indicatie hoogte hypotheek• Indicatie maandlasten• Inzicht in onze kosten	<ul style="list-style-type: none">• U leert ons kennen• Wat zijn uw vragen• Uw persoonlijke situatie• Uw wensen• Gewenste maandlasten
Stap 2	Inventarisatie & Analyse	<ul style="list-style-type: none">• Informatie over hypotheekvormen• Uitleg van effecten van bijvoorbeeld arbeidsongeschiktheid, werkloosheid, uit elkaar gaan of overlijden• Opstellen Persoonlijk Klantprofiel	<ul style="list-style-type: none">• Uw financiële situatie• Uw huidige en toekomstige wensen• De zekerheden die u wenst
Stap 3	Advies	<ul style="list-style-type: none">• Advies op maat: hypotheekvorm, hoogte hypotheek, duur rente, verzekeringen• Maandlasten, nu en in de toekomst	<ul style="list-style-type: none">• Vragen stellen als u het advies niet begrijpt
Stap 4	Bemiddeling	<ul style="list-style-type: none">• Vergelijken rentes en premies• Concreet voorstel van aanbieder hypotheek• Aanvragen offerte• Papier- en regelwerk	<ul style="list-style-type: none">• Bespreken en ondertekenen offerte• Aanleveren documenten die nodig zijn voor de hypotheekaanvraag
Stap 5	APK Service	<ul style="list-style-type: none">• Hypotheekalarm: elke dag toetsen wij of uw hypotheek goedkoper kan• Tweejaarlijks servicegesprek en Pensioencheck• Helpdesk, APK nieuws en Digitale Klantmap• Begeleiding Rentehervaring	<ul style="list-style-type: none">• Bel ons bij vragen• Geef wijzigingen door

Integraal financieel advies

Ons advies beperkt zich niet tot de hypotheek. Wij geven u een integraal financieel advies. Waarbij de belangrijkste levensmomenten aan bod komen, die invloed hebben op de betaalbaarheid van uw hypotheek.



Huis
kopen

Sparen

Beleggen

Arbeids
ongeschikt

Werkloos

Geld lenen

Aflossen

Onderweg
aflossen

Overlijden

Einde
relatie

Rente
betalen

Vast of
variabel

Verkoop
woning

Betalings
risico's

Pensioen

Advies Periodieke Keuring (APK)

De Hypotheekshop gaat verder dan het afsluiten van de hypotheek. Want juist na het afsluiten is het vrijwel zeker dat er een keer iets verandert. Daarom is er de Advies Periodieke Keuring (APK) Service. Die zorgt ervoor dat u gedurende de gehele looptijd van een financiële nachtrust kunt genieten. Hieronder staat een willekeurig voorbeeld van de gebeurtenissen, zoals die in het leven van mensen kunnen voorkomen.

Geniet van financiële nachtrust



Wat betaalt u voor onze werkzaamheden?

Het eerste gesprek, de kennismaking (stap 1. Oriëntatie) is voor onze rekening. Wilt u dat wij u daarna gaan adviseren dan maken wij duidelijke afspraken met u over wat wij voor u gaan doen en hoeveel dat kost. Dat leggen wij voor u vast in een opdrachtbevestiging. Hierin geven wij aan hoeveel uur wij denken bezig te zijn met de stappen 2. Inventarisatie, 3. Advies en 4. Bemiddeling. Ons uurtarief bedraagt 127,- euro.

Stap 5, de APK Service (APK) betaalt u in de vorm van een aantrekkelijk maand-, kwartaal- of jaarbedrag. De hoogte van dit bedrag is afhankelijk van de inhoud van het af te nemen APK-pakket. Extra werkzaamheden die voortvloeien uit de APK worden uiteraard wel tegen uurtarief berekend. U krijgt dan altijd vooraf een inschatting van deze extra uren. Uw adviseur legt graag uit waarom een APK ook voor u belangrijk is.

In onderstaand overzicht ziet u hoeveel tijd wij ongeveer nodig hebben voor verschillende diensten en wat de totale kosten bij benadering bedragen voor de Inventarisatie, Advies en Bemiddeling.

Diensten	Urenindicatie	Uur maal tarief (in euro's)
Hypotheek bij aankoop woning	20 - 30 uur	2.540 - 3.810 *
Overbruggingskrediet	4 - 5 uur	508 - 635 *
2 ^e hypotheek / verhoging bestaande klant	6 - 9 uur	762 - 1.143 *
2 ^e hypotheek / verhoging nieuwe klant	12 - 16 uur	1.524 - 2.032 *
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	6 - 10 uur	762 - 1.270 *
Begeleiding echtscheiding	8 - 10 uur	1.209 - 1.511 **
Echtscheiding i.c.m. hypotheekaanvraag	18 - 30 uur	2.286 - 4.534 ***
Begeleiding aanvraag starterslening SVn	2 - 4 uur	302 - 605 **
Analyse verbouwen of verhuizen	2 - 4 uur	302 - 605 **
Analyse oversluiten of niet	2 - 4 uur	302 - 605 **
Oversluiten hypotheek	14 - 30 uur	1.778 - 3.810 *
Pensioenadvies	2 - 10 uur	254 - 1.270 *

* In beginsel hoeft u geen BTW te betalen. Is er alleen sprake van advies en niet van het regelen van een concreet product dan moet De Hypotheekshop wettelijk BTW in rekening brengen.

** Het uurtarief inclusief BTW bedraagt 151,13 euro.

*** Een advies bij echtscheidingen is deels belast met BTW en deels niet.

Op welke wijze betaalt u ons?

Hoe u de kosten voor onze werkzaamheden aan ons betaalt, is afhankelijk van het product dat u uiteindelijk afsluit. Er zijn daarbij 2 mogelijkheden:

Rechtstreekse betaling (bij producten zonder provisie)

Indien De Hypotheekshop geen provisie ontvangt van de geldverstrekker of verzekeraar, betaalt u ons rechtstreeks. Producten waarover De Hypotheekshop geen provisie ontvangt kennen geen afsluitprovisie en/of hebben een lagere rente of premie dan producten waarover De Hypotheekshop wel provisie ontvangt.

Verrekening met provisie (bij producten met provisie)

Bij sommige hypotheek en verzekeringen ontvangen wij nog provisie van de geldverstrekker of verzekeraar. In dat geval verrekenen wij de provisie die wij ontvangen met de kosten zoals wij die met u hebben afgesproken. Dat kan betekenen dat u geld van ons terugkrijgt of soms moet bijbetalen.

Wie zijn onze adviseurs?

Onze hypotheekadviseurs zijn Erkend Hypotheekadviseur, Erkend Hypothecair Planner en/of Gecertificeerd Financieel Planner. Daarnaast doorlopen alle adviseurs verplicht jaarlijks een opleidingstraject om hun kennis te verhogen en op peil te houden.

Hoe belonen wij onze medewerkers?

Het beloningsbeleid van De Hypotheekshop is gericht op een lange termijn relatie met onze klanten. Dat betekent dat uw belangen zo goed mogelijk moeten worden gediend. Hiermee houden wij ook rekening bij de wijze waarop onze medewerkers en de directie van De Hypotheekshop beloond worden. De medewerkers van onze De Hypotheekshop werken voornamelijk op basis van een vast salaris. Het variabele inkomensbestanddeel bedraagt maximaal enkele procenten van het vaste salaris en is afhankelijk van lange termijn resultaten en de geleverde kwaliteit van dienstverlening.

Wat hebben wij nog van ú nodig?

Om u zo goed mogelijk te kunnen adviseren, zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Daarom vragen we u ons zo volledig mogelijk inzicht te geven in uw persoonlijke en financiële situatie en wensen. Zo voorkomt u dat u een verkeerd advies krijgt of onnodig bepaalde risico's loopt. Uiteraard gaan wij met alle informatie die u ons verstrekt, uiterst vertrouwelijk om.

Als u van ons informatie ontvangt

Wij besteden de uiterste zorg aan de informatie en documenten die u van ons ontvangt. Controleer echter altijd ook zelf de polissen en andere contracten om te zien of deze zijn opgesteld conform uw wensen en de door u verstrekte gegevens. Lees ook de andere informatie die wij u verstrekken aandachtig door. Heeft u vragen, neem dan gerust contact met ons op.

Als uw situatie wijzigt

Geef gedurende de looptijd van uw financieel product altijd alle wijzigingen in uw persoonlijke situatie aan ons door. Denk bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Als u een klacht heeft

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële producten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen wel eens fouten maken. Of misschien voelt u zich niet correct behandeld. Aarzel in dat geval niet en neem direct contact met ons zodat wij de eventuele fout snel kunnen oplossen.

Mochten wij er samen met u niet uitkomen, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. Ons aansluitnummer bij het Kifid is **300.000715** en kunt u controleren op www.kifid.nl.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
0900 – 35 52 248

Wij zijn u graag van dienst!

Afgelopen jaar heeft De Hypotheekshop twee Gouden Schilden ontvangen. Eén voor 'Adviesorganisatie van het Jaar' en één voor 'Beste Financiële Dienstverlener'.

De Gouden Schilden worden uitgereikt aan organisaties of personen waarvan onomstotelijk is vastgesteld dat zij tot de top van hun vakgebied binnen de financiële wereld behoren en het klantbelang op de eerste plaats zetten. Kernbegrippen waarop wordt getoetst zijn: transparantie, zorgvuldige en voortvarende dienstverlening, kwaliteitsbeleid en klantfocus.



We hopen dat deze Wegwijs ook u voldoende inzicht en vertrouwen geeft in onze dienstverlening en werkwijze. Uiteraard kunnen we hier echter nooit volledig zijn. Hebt u vragen, aarzelt u dan niet om een verdere toelichting te vragen.

Wij zijn u graag van dienst!



DUIDELIJK VERHAAL