



Dienstverlenings document


Gedragscode voorlichting en advisering
consumenten

Dit Dienstverleningsdocument wordt u aan-
geboden door:



Hypotheek Optiek Helmond
Mierloseweg 3
5707 AA Helmond





Ons bedrijf voert het Keurmerk Financiële Dienstverlening. Dit Keurmerk is uitgereikt op 25-07-2000 door de onafhankelijke Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening. Advies- en bemiddelingsbedrijven op het gebied van hypotheek en assurantien met dit Keurmerk handelen volgens de gedragscode van het Keurmerk. Zij voldoen aan hoge kwaliteitseisen van deskundige en onafhankelijke dienstverlening. Regelmatig worden bedrijven met het Keurmerk getoetst op hun kwaliteit.

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

Wie zijn wij?

Hypotheek Optiek biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van hypotheek, verzekeringen, pensioenen, beleggen, financiële planning. In onze advisering vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren. Ons bedrijf en medewerkers van ons bedrijf zijn aangesloten bij: NVM, SEH en NVHP. Ons kantoor draagt het Keurmerk Financiële Dienstverlening.

Onze diensten

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van: hypotheek, levensverzekering, schadeverzekering, pensioenen, financiële planning.

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

U bent bij ons vrij in de (eind)keuze van aanbieder(s) en product(en). Wij zullen u met onze professionele kennis en ervaring ondersteunen in het maken van deze selectie.

Dat houdt onder meer in:

- Inventariseren van uw wensen, behoeften en uw risicobereidheid: het vastleggen van uw klantprofiel;
- Informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten;
- Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders;
- De consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken;
- Toelichten en motiveren van het verstrekte advies;
- Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies.

Op al deze gebieden helpen wij u bij het afsluiten van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien het nodigen wenselijk is, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

Om u inzicht te geven in het aantal uren dat wij besteden aan de diverse productvormen waarover wij u kunnen adviseren volgt hieronder een indicatie van het gemiddelde aantal uren bij deze diverse producten.

| Producten: | Gemiddeld aantal uur |
|---|----------------------|
| - Hypotheekadvies totaal | 24 |
| - Schadeverzekeringen adviestraject | 10 |
| - Lijfrenteverzekering/pensioen adviestraject | 12 |
| - Betalingsbeschermer | 2 |
| - Uitvaartverzekering | 2 |

Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.) en om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

Dit betekent ook dat mochten er zaken veranderen nadat een adviestraject is doorlopen en is afgerond wij ervan uit gaan dat u ons hiervan op de hoogte stelt om het advies eventueel hierop aan te passen.

Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen op afspraak open van 08.30 uur tot 17.30 uur.
Op zaterdagen zijn wij op afspraak geopend van 10.00 uur tot 13.00 uur.

Bezoekadres: Mierloseweg 3, 5707 AA Helmond
Elisabethplaats 4, 5421 LC Gemert

Postadres: Postbus 800, 5700 AV Helmond

Telefoon: 0492-548578

Buiten kantooruren: 06-53302012/06-53302019

Fax: 0492-525433

Email: info@hypotheekoptiek.nl

Internetadres: www.hypotheekoptiek.nl

Betalingen

Hypotheek en kredieten

Alle betalingen die u in verband met een afgesloten hypotheek verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s) dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. U kunt zelf uw wijze van betaling kiezen bij het sluiten van de hypotheek of het krediet. Wij raden u aan deze betalingen tijdig te verrichten resp. te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

Verzekeringen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) kunt u via ons kantoor doen door middel van automatische incasso of acceptgiro, of rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Per polis zullen wij daarover met u afspraken maken. Als u de premies via ons betaalt, heeft u direct aan uw betalingsverplichting tegenover de verzekeraar voldaan. De verzekeringsdekking blijft dus altijd ongewijzigd in stand. Blijft betaling (aan ons) uit dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich - dreigen - voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Ons kantoor werkt niet met vooraf geselecteerde financiële instellingen (banken verzekeringsmaatschappijen en pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering aan u op



een objectieve analyse van een grote keus aan producten en aanbieders in de markt. Daardoor zijn wij in staat u het product aan te bevelen dat naar uw oordeel het best past bij uw wensen.

Hoe worden wij beloond en hoeveel bedraagt deze beloning?

De beloning voor onze dienstverlening is transparant en kent voor u een aantal keuzemogelijkheden.

1. Beloning voor onze dienstverlening op basis van provisie
2. Beloning voor onze dienstverlening op basis van uurtarief
3. Beloning voor onze dienstverlening op basis van vaste prijs
4. Beloning op basis van een combinatie van de varianten 1,2 en 3

1. Beloning voor onze dienstverlening op basis van provisie

Vanuit de geldverstrekker of verzekeraar ontvangen wij provisie voor het afsluiten van een hypotheek of verzekering. Deze provisie wordt gesplitst in afsluitprovisie en doorlooppovisie. De afsluitprovisie is de provisie welke wij in een keer ontvangen de doorlooppovisie is de provisie welke jaarlijks wordt uitgekeerd, meestal in een periode van 10 jaar. Mocht een hypotheek of verzekering binnen 5 jaar worden afgelost of opgeheven dan dienen wij naar rato onze ontvangen provisijs aan de geldverstrekker of verzekeraar terug te betalen. De totale provisie kan per geldverstrekker verschillen maar bedraagt over het algemeen 1% over de geldlening, waarvan 60% afsluitprovisie en 40% doorlooppovisie. De komende jaren zal deze verhouding teruglopen naar 50% afsluitprovisie en 50% doorlooppovisie.

De provisie op verzekeringen en lijfrentes verschillen enorm per maatschappij, maar zullen u altijd inzichtelijk worden gemaakt in het offertestadium middels een provisiestatement.

Hieronder een kort overzicht om u een betere indicatie te geven, uitgegaan wordt van gemiddelde percentages.

| Producten | Beloning in percentage | |
|---|--|-------------------------|
| | Afsluitprovisie | |
| - aflossingsvrij, annuïteiten en lineaire hypotheek | 0,4%-0,6% van hoofdsom | |
| - spaarhypotheek | 0,5%-0,7% van hoofdsom | |
| - beleggingshypotheek | 0,5%-1,0% van hoofdsom | |
| - bankspaarhypotheek | 0,6%-0,8% van hoofdsom | |
| - levensverzekering adviestraject | 3% van totale premie | |
| - lijfrenteverzekering/ pensioen adviestraject | 3% van totale premie | |
| - betalingsbeschermer | 17,5% van totale premie en 17,5% van koopsom | |
| | Jaarlijkse doorlopende provisie | Aantal termijnen |
| - aflossingsvrij, annuïteiten en lineaire hypotheek | 0,04% van hoofdsom | 10 jaar |
| - spaarhypotheek | 0,04% van hoofdsom | 10 jaar |
| - beleggingshypotheek | 0,05% van hoofdsom | 10 jaar |
| - bankspaarhypotheek | 0,05% van hoofdsom | 10 jaar |
| - levensverzekering | 0,05% van totale premie | hele looptijd |
| - lijfrenteverzekering/pensioen | 0,05% van totale premie | hele looptijd |
| - betalingsbeschermer | 0,02% van totale premie | hele looptijd |
| - schadeverzekeringen | 0,175% van totale premie | hele looptijd |

2. Beloning voor onze dienstverlening op basis van uurtarief

Bij deze beloningsvariant worden onze diensten gefactureerd op basis van een uurtarief. Dit tarief varieert per dienst, maar bedraagt voor hypotheek, levensverzekeringen en lijfrente/pensioenen € 125,- per uur en voor schadeverzekeringen € 100,- per uur. Vooraf zal een indicatie worden gegeven van de te verwachten aantal te werken uren. Achteraf zullen de uren gespecificeerd worden gefactureerd. In het geval dat er provisie wordt uitgekeerd door een geldverstrekker en/of verzekeraar zal deze provisie terugvloeien naar u als consument.

3. Beloning voor onze dienstverlening op basis van vaste prijs

Vooraf wordt een vast bedrag afgesproken voor het verrichten van de gevraagde dienst. Eventueel ontvangen provisie zal terugvloeien naar u als consument. Onderstaand overzicht geeft u inzage in een advies- en bemiddelingstraject op het gebied van hypotheek.

Overzicht Advies- en Bemiddelingstraject

| | Inhoud | Tijd-planning | Uren | Kosten |
|--------------------------------|--|---|--------|---------------------|
| 1. Eerste contact | a. Afspraak inplannen + bevestiging b. Dossier aanleggen c. Afspraak checken | 20 min | 20 min | 0 |
| 2. Inventarisatie-gesprek | a. Kennismaking, uitspreken elkaars verwachtingen b. Bespreken dienstenwijzer c. Bespreken adviestraject d. Bespreken beloningsvormen volgens menukaart e. Inventarisatie conform Wft f. Invullen vragenlijst risicoprofiel g. Inventariseren, wensen, doelstellingen, ervaringen, risicobereidheid h. Doornemen en ondertekenen dienstverleningsdocument | 20 min 1,5 uur 15 min | 2 uur | € 250,- excl. BTW* |
| 3. Analyse en opstellen advies | a. Completeren gegevens en documenten b. Opstellen klantprofiel conform Wft c. Uitwerken risicoprofiel conform Wft d. Analyses maken korte en lange termijnrisico's zoals AO/Overlijden/Lang leven etc. e. Toetsingen maken, NHG GHF, Explain f. Vergelijkingen maken g. Adviezen samenstellen h. Adviesmotivatie opstellen | 4-6 uur | 8 uur | € 1000,- excl. BTW* |





| | Inhoud | Tijd- planning | Uren | Kosten |
|---------------------------------------|---|-------------------|--------|---------------------|
| 4. Presentatie en motivatie advies | a. Samenvatting uitgangspunten en klantprofiel b. Adviesmotivatie en uitkomst risicoprofiel doornemen c. Adviezen en productoplossingen doornemen d. Vragen en antwoorden n.a.v. adviezen e. Doornemen dienstverleningsdocument i.v.m. bemiddelingstraject f. Akkoord vragen resterend deel bemiddelingstraject g. Definitief bespreken keuze beloningsvormen | 1,5 - 2 uur | | |
| | | 15 min | 10 uur | € 1250,- excl. BTW* |
| 5. Offertes aanvragen | a. Aanpassingen definitieve advies verwerken b. Aanvragen offerte(s) c. Voorbereiden aanvraag en inschrijfformulieren d. Regelen taxatierapport e. Voorbereiden noodzakelijke correspondentie f. Regelen bankgarantie | 4-6 uur | 16 uur | € 2000,- excl. BTW* |
| 6. Bespreken en tekenen offertes | a. Doornemen en tekenen definitief advies b. Doornemen en ondertekenen offerte(s) en bankgarantie, overbrugging etc. c. Doornemen en ondertekenen overige formulieren d. Bespreken vervolgtraject en nazorg | 1,5-2uur | 18 uur | € 2250,- excl. BTW* |
| 7. Nazorg en controle | a. Verzenden offertes en formulieren b. Controle voortgang proces en documenten geldverstrekker c. Controle voortgang proces en documenten verzekeraar(s) en vermogensbeheer d. Controle voortgang en documenten notaris e. After sales gesprek | 4-6 uur | 24 uur | € 3000,- excl. BTW* |
| 8. Relatiebeheer | a. onderhoud en servicetraject. Hierover maken wij graag nadere afspraken met u. | lifetime | | |

** De factuur kan exclusief BTW zijn indien de intentie, op het moment van verzenden van de factuur, bestaat om te komen tot bemiddeling van een hypothecaire geldlening en/of verzekeringsproduct. Tevens is de factuur exclusief BTW indien de bemiddeling van financiële producten tot stand is of gaat komen.*

4. Beloning op basis van een combinatie van de varianten 1,2 en 3

Deze variant is geheel in te vullen door ons in samenspraak met opdrachtgever.

Wettelijke verplichting

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12005747 voor het uitoefenen van ons bedrijf. Wij zijn voorts ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime MiFID voor het adviseren over beleggingsfondsen en/of het doorgeven van orders over beleggingsfondsen aan de aanbieder.

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

Op basis van onze kwaliteit en zekerheden verstrekken wij u ter afronding van onze bemiddeling een Garantiecertificaat van de Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening, dat u recht geeft op onze blijvende hulp en bijstand.

Beëindiging van de relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

Een uitzondering hierop. Mocht u voor een hypotheek advies en bemiddelings-traject hebben geopteerd middels provisiebetaling en het gehele traject is doorlopen en uiteindelijk de hypotheek niet doorgaat, zonder dat ons iets valt te verwijten, zal een vergoeding van € 2000,- in rekening worden gebracht voor ons advies en handelingskosten.

Klachtenregeling

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website www.kifid.nl.

Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG

Wij streven er voortdurend naar onze klanten op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop. Wij vertrouwen erop u met dit dienstverleningsdocument een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. We hopen samen met u de (klant)relatie aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal duren.





Mierloseweg 3
5707 AA Helmond
Postbus 800
5700 AV Helmond

Hypotheek Optiek Helmond

T : 0492-548578
F : 0492-525433
I : www.hypotheekoptiek.nl
E : info@hypotheekoptiek.nl

ING bank: 68.67.39.590
K.v.K. Eindhoven 17040109
BTW nr. NL
8103.32.395.B01

