

Waarom dit dienstverleningsdocument en deze dienstenwijzer?

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over wie wij zijn en hoe onze werkwijze is. Dit dienstverleningsdocument (en tevens dienstenwijzer) geeft een beschrijving van de diensten die wij voor u als consument kunnen verrichten. Het geeft bovendien informatie over de manier waarop wij worden beloond en over de hoogte van onze beloning. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

De volgende onderwerpen worden in dit document behandeld:

1. Wie zijn wij?

- 1.1 Hoe kunt u ons bereiken?
- 1.2 Deskundigheid en kwaliteit
- 1.3 Onze relatie met financiële instellingen
- 1.4 Zeggenschap
- 1.5 Adviesvrij

2. Onze dienstverlening

- 2.1 Oriënteren
- 2.2 Inventariseren
- 2.3 Analyseren
- 2.4 Adviseren
- 2.5 Bemiddelen
- 2.6 Update
- 2.7 Uren-indicatie

3. Wat verwachten wij van u?

4. Betalingen

5. Hoe worden wij beloond?

- 5.1 Beloning op basis van een vast bedrag
- 5.2 Beloning op basis van een service-abonnement
- 5.3 Beloning op basis van provisie
- 5.4 Beloning op basis van een uurtarief
- 5.5 BTW
- 5.6 Update
- 5.7 Intrekking opdracht

6. Beëindiging van de relatie

7. Klachtenregeling

8. Privacy- en datalekkenbeleid

U bent op geen enkele wijze aan dit document gebonden. Wel vragen wij u om dit document voor ontvangst te ondertekenen of via de mail de ontvangst ervan te bevestigen. Dit omdat wij volgens de wetgeving verplicht zijn om aan te tonen dat dit dienstverleningsdocument door ons aan u beschikbaar is gesteld.

Voor ontvangst:

Koog aan de Zaan, d.d.

naam + handtekening klant

1. Wie zijn wij?

Zaans Hypotheek Huis biedt u deskundige advies- en bemiddelingdiensten op het gebied van de volgende financiële producten:

- hypotheken,
- verzekeringen,
- pensioenen,
- sparen,
- beleggen,
- financiële planning,
- consumptief krediet,
- elektronisch geld,
- bankrekeningen.

In onze dienstverlening aan u werken wij samen met Zaans Hypotheek Huis Nederland, een landelijk opererende franchise-organisatie van financieel advies kantoren.

Wij kunnen u adviseren over beleggingsfondsen (mixfondsen, obligatiefondsen, aandelenfondsen) en orders van u over deze beleggingsfondsen doorgeven aan de aanbieder. Orders dienen door u ondertekend te worden voordat die worden doorgegeven aan de aanbieder.

1.1 Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen geopend van 8.30 uur tot 17.30 uur (op vrijdag tot 17.00 uur). Op afspraak zijn wij u, in bijzondere situaties, ook buiten kantooruren graag van dienst.

Bezoekadres : Hoogstraat 19c
Postcode : 1541 KW
Plaats : Koog aan de Zaan

Telefoon : (075) 629 46 09

E-mail : info@zaanshypotheekhuis.nl
Internet : www.zaanshypotheekhuis.nl

KvK-nummer : 50553151

1.2 Deskundigheid en kwaliteit

Deskundigheid en kwaliteit hebben wij hoog in het vaandel staan. Onze adviseurs zijn in het bezit van het Wft-certificaat (kwaliteitskeurmerk) uitgegeven door Quality Care Financiële Branche. Daarnaast is Zaans Hypotheek Huis aangesloten bij de Stichting Erkend Hypotheek Adviseurs (SEH) en de Federatie Financiële Planning (FFP)

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 120020916, voor het uitoefenen van ons bedrijf. De AFM houdt toezicht op deskundigheid, integriteit, betrouwbaarheid en zorgplicht naar onze klanten. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl.

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.

1.3 Onze relatie met financiële instellingen

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen en objectieve analyse van de ruime keus aan producten.

1.4 Zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

1.5 Adviesvrij

Ons kantoor is adviesvrij. Dit houdt in dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren voor de financiële producten van bepaalde financiële instellingen.

2. Onze dienstverlening

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 kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten, zodat u verzekerd bent van een passend en deskundig advies.

Onze dienstverlening is onderverdeeld in zes onderdelen (oriënteren, inventariseren, analyseren, adviseren, bemiddelen en onderhoud), die op elkaar aansluiten, maar in principe los

van elkaar staan. U beslist zelf van welke onderdelen u gebruik wilt maken.

2.1 Oriënteren

De eerste stap is een korte oriëntatie waarin u uw wensen kenbaar maakt. Wij registreren uw wensen en bespreken met u hoe onze dienstverlening hierop aansluit. Vervolgens informeren wij u over de tarieven die wij voor onze dienstverlening in rekening brengen. Hierbij geeft u aan wat uw wensen zijn. Wij registreren dat. Wij vertellen u wat onze dienstverlening inhoudt. Ook vertellen wij u hoe en wat u voor deze dienstverlening moet betalen. Na uw akkoord kunnen we dan het vervolgtraject in overleg met u inplannen. Deze stap wordt afgesloten met een akkoord voor het verdere traject..

2.2 Inventariseren

Wij beginnen de inventarisatie met het uitgebreid in kaart brengen van uw persoonlijke situatie. Daarbij bespreken wij onder andere uw financiële situatie en uw wensen betreffende de hypotheek. Ook gaan wij in deze stap na wat u belangrijk vindt als u keuzen moet maken ten aanzien van de geldlening

2.3 Analyseren

De door u aangeleverde gegevens worden door ons geanalyseerd. Daarna maken wij een eerste selectie voor u van hypothecaire geldleningen die mogelijk aansluiten bij uw persoonlijke situatie en wensen. Nadat wij weten wat uw wensen zijn en wat uw situatie is gaan wij verder met het analyseren van uw gegevens. Met deze gegevens zoeken wij de mogelijke vormen van hypothecaire geldleningen die bij u passen. In deze stap vertellen wij u wat de verschillende mogelijkheden met hun voor- en nadelen zijn.

2.4 Adviseren

Met de resultaten van de analyse geven wij u advies. In dit advies geven wij precies aan welke product (het beste) bij u past.

Wij zullen u informatie verstrekken over de in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten van diverse aanbieders. Wij rekenen de verschillende scenario's voor u door. Ons advies vatten wij schriftelijk samen in een adviessamenvatting. Bovendien willen wij ons advies graag uitgebreid met u bespreken en toelichten, zodat u altijd inzicht heeft in de consequenties van de financiële beslissing die u gaat nemen.

Ook als u elders advies heeft gekregen en behoefte heeft aan een second opinion, bent u bij Zaans Hypotheek Huis aan het juiste adres.

2.5 Bemiddelen

Wij hebben uitstekende contacten met een groot aantal aanbieders van financiële producten. Als u bij die aanbieders een product wilt aanschaffen, kunnen wij deze bemiddelingsrol voor u vervullen. Wij helpen u bij het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Daarnaast onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten. De werkzaamheden die wij voor u doen leggen wij vooraf vast in een opdrachtbevestiging.

Voor bemiddeling is een gedegen en passend advies altijd het uitgangspunt. Het is immers belangrijk dat u een product aanschaft dat bij uw situatie past.

In de meeste gevallen zullen wij het advies hebben opgesteld. Het is echter ook mogelijk dat wij bemiddelen op basis van een advies dat een andere adviseur heeft opgesteld.

2.6 Update

Wij kunnen u ook van dienst zijn nadat u een product hebt aangeschaft. Dat kan bijvoorbeeld gaan over een aanpassing van het product vanwege gewijzigde omstandigheden (chtscheiding, verhuizing, wijzigen van geldlening, etc.)

Daarnaast is het mogelijk om voor kleinere administratieve handelingen en update gesprekken een service abonnement af te sluiten, waarbij wij het initiatief nemen om u één keer in de drie jaar uit te nodigen om na te gaan of het afgenomen product nog steeds passend is voor uw situatie. Tevens brengen wij u uitgebreid op de hoogte van de marktontwikkelingen en wijzigingen ten aanzien van het afgenomen product.

Indien u om advies vraagt over beleggingsfondsen of als wij orders over beleggingsfondsen voor u gaan doorgeven aan de aanbieder, zullen wij met u vooraf een cliëntovereenkomst aangaan, waarin duidelijk wordt aangegeven welke diensten wij voor u verrichten.

2.7 Urenindicatie

Om u een idee te geven van het gemiddeld aantal uren dat wij aan bovengenoemde werkzaamheden besteden, volgt hierna een overzicht. Het betreft hier een indicatie van het **gemiddeld** aantal uren, de aan u te besteden tijd kan minder of meer bedragen.

Producten	Aantal uren in combinatie met hypotheek	Aantal uren zonder hypotheek
Hypotheek: alle aflossingsvormen Advies + bemiddeling	22	
Alleen bemiddelingstraject (execution only)	12	
Levensverzekering Advies + bemiddeling	5	10
Lijfrenteverzekering/pensioen advies + bemiddeling		10
Woonlastenverzekering	3	5
Overlijdensrisicoverzekering	3	5
Uitvaartverzekering		3

Bovenstaande uren zijn een indicatie voor de werkzaamheden op het moment van afsluiten. Voor onderhoud van uw hypotheek of financieel plan komt daar gemiddeld 2 uur per jaar bij.

3. Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u tijdig en volledig de juiste gegevens verstrekt, over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het bijvoorbeeld zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

Wij vragen u ook de gegevens van de stukken die u van ons ontvangt te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Ook na het adviseren en bemiddelen stellen wij het op prijs als u ons op de hoogte houdt van mogelijke veranderingen. U moet hierbij denken aan veranderingen van uw telefoonnummer en e-mailadres (voor de verzending van onze digitale nieuwsbrief), maar ook aan wijzigingen in uw persoonlijke situatie (zoals samenwonen, huwelijk, geboorte, echtscheiding, overlijden, verhuizing etc.) en aan veranderingen in uw inkomens-, arbeids- en vermogenssituatie.

4. Betalingen

Hypotheek en kredieten

Alle betalingen die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen aan de desbetreffende instelling. In de meeste gevallen zal dit door middel van automatische incasso geschieden. In andere gevallen ontvangt u daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende maatschappij. Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten respectievelijk 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 of jaar) kunt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij voldoen. Per polis zullen wij daarover met u afspraken maken. Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen.

5. Hoe worden wij beloond?

Bij ons kunt u kiezen uit verschillende vormen van directe beloning (vast bedrag of uurtarief) eventueel in combinatie met een serviceabonnement of beloning op basis van provisie.

Van de beloning die wij ontvangen dragen wij 6% af aan Zaans Hypotheek Huis Nederland. Ongeacht of wij bijvoorbeeld in de vorm van een vast bedrag of provisie worden betaald. Over het beleggingsadvies en het doorgeven van orders ontvangen wij een beloning van de aanbieder.

Hieronder leggen wij uit wat de verschillende beloningsvormen inhouden.

5.1 Beloning op basis van een vast bedrag

Voor het financiële advies en de verdere afhandeling van uw hypotheek- of financieringsaanvraag, hanteren wij vaste tarieven. Eventuele afsluit- en/of doorlopende provisie die wij van de maatschappij ontvangen, komt aan u ten goede en zal - voor zover mogelijk - in het door u te sluiten product worden ingebouwd. Dit betekent dat u of geen afsluitkosten of een lagere rente of premie aan de maatschappij betaalt. Afhankelijk van de maatschappij is een combinatie hiervan eventueel ook mogelijk.

Dienst	Aard van de dienst*	Prijs
Kennismakingsgesprek / oriëntatie		Gratis
1 ^e hypotheek	AB	€ 2.450
Aanvullend advies**	AB	€ 750
2 ^e hypotheek bestaande relaties	AB	€ 1.950
2 ^e hypotheek nieuwe relaties	AB	€ 2.450
1e + 2 ^e hypotheek (zonder advies)	B	€ 1.750
Second opinion	A	€ 750
Woonlastenverzekering i.g.v. arbeidsongeschiktheid of werkloosheid - in combinatie met hypotheek	AB	€ 150
Overlijdensrisicoverzekering - niet in combinatie met een hypotheek	AB	€ 350
Levensverzekering - in combinatie met een hypotheek	AB	€ 500
Levensverzekering - niet in combinatie met een hypotheek	AB	€ 750
Uitvaartverzekering	AB	€ 500
Uurtarief Hypotheek/Financieel adviseur		€ 125
Uurtarief administratieve ondersteuning		€ 65
Dossierkosten serviceprovider***		€ 325

*A staat voor Advies en B voor Bemiddeling. AB betekent dus zowel Advies als Bemiddeling, maar zonder onderhoud.

** Omschrijving Aanvullend advies: afhandeling aanvraag koopsubsidie / starterslening, erfpacht, maatschappelijk gebonden eigendom, etc..

*** In sommige gevallen vragen wij een hypotheek aan via een zogenaamde 'serviceprovider'. Zij berekenen daarvoor dossierkosten à € 325,- per hypotheek. Deze kosten worden in mindering gebracht op de eventuele provisie of rechtstreeks bij ons in rekening gebracht.

Voor zover de dienst niet genoemd wordt in bovengenoemde tabel geldt dat wij u op basis van ons uurtarief een passende aanbieding zullen doen.

Genoemde tarieven zijn exclusief het onderhoud van uw hypotheek, na het afsluiten. Gedurende het eerste jaar na het advies kunt u kosteloos gebruik maken van onze diensten, gerelateerd aan het door u gesloten product. Voor de periode daarna kunt u een servicecontract afsluiten. Zie hiervoor ook artikel 5.6 Update.

5.2 Beloning op basis van een serviceabonnement

Aansluitend op ons vaste tarief bieden wij u de mogelijkheid om een serviceabonnement af te sluiten.

Voor dit serviceabonnement betaalt u maandelijks een vaste bijdrage à € 10,-. Op basis van dit serviceabonnement heeft u recht op de volgende diensten:

- eens per 3 jaar een onderhoudsgesprek
- minimaal 1 maal per jaar een digitale nieuwsbrief
- adviesgesprek bij renteverlenging
- hulp bij uw belastingaangifte (particulier in loondienst)
- alle kleine administratieve handelingen omtrent het afgesloten product

5.3 Beloning op basis van provisie

Als u via ons een krediet of verzekering afsluit, ontvangen wij van de betreffende financiële instelling daarvoor een bemiddelingsvergoeding. Deze vergoeding ontvangen wij voor de werkzaamheden die wij voor u en de maatschappij verrichten. Omdat wij de vergoeding van de aanbieder ontvangen, brengen wij u geen kosten in rekening.

De provisie's verschillen zowel per aanbieder als ook per product. Om u een algemene indruk te geven, hebben wij hieronder, uitgesplitst per product, een overzicht gegeven van de laagste en hoogste provisie die wij ontvangen van de verschillende aanbieders.

Als u ons inschakelt om te bemiddelen, zullen wij u - voordat u een product aanschafft - tijdig informeren over het exacte bedrag dat aan provisie's wordt betaald.

5.4 Beloning op basis van een uurtarief

Het is mogelijk om ons op basis van een uurtarief te betalen. Wij hanteren hiervoor het tarief van € 125,-. (tarief administratieve ondersteuning € 65,-) Vooraf hebben wij een inschatting gemaakt hoeveel uur wij gemiddeld aan een advies plus eventueel verdere afhandeling besteden. Dit betreft een gemiddeld aantal uren en kan zowel minder als meer zijn. De precieze kosten zijn pas achteraf bekend.

5.5 BTW

Mogelijk is onze nota belast met BTW. Wanneer de intentie van het advies gericht is op het tot stand komen van een hypotheek, levensverzekering of schadeverzekering, mogen wij een nota zonder BTW aan u versturen. Wanneer dit niet zo is (bijvoorbeeld bij een second opinion of een financieel plan), zijn wij verplicht om BTW in rekening te brengen.

5.6 Update

Indien u kiest voor beloning op basis van een vast bedrag of uurtarief, kunt u tot een jaar na bemiddeling kosteloos gebruik maken van onze diensten met betrekking tot het eerder uitgebrachte advies. Na dat jaar zal er sprake zijn van een

aanvullend advies. Om ook na het afsluiten verzekerd te zijn van ondersteuning gedurende de looptijd van uw financiële producten, adviseren wij u om een serviceabonnement te sluiten (zie ook artikel 5.2).

Eventuele handelingen in verband met veranderingen in de huidige situatie (ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid, wijziging levensverzekering etc), worden bij u in rekening gebracht op basis van een uurtarief of een overeengekomen vast tarief.

5.7 Intrekking opdracht

Wanneer u tussentijds uw opdracht intrekt, na ondertekening van de opdrachtbevestiging, zijn wij gerechtigd een deel van de gemaakte kosten in rekening te brengen, gerelateerd aan het tot dat moment aantal door ons bestede uren.

6. 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 financiële producten via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de betreffende maatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen aan een andere adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de maatschappij verzoeken uw bij ons lopende financiële producten over te boeken naar een andere adviseur.

Wij zullen uw dossier op uw verzoek verwijderen zolang deze verwijdering niet in strijd is met onze wettelijke plicht het advies construeerbaar te houden. Wanneer een andere partij uw belangen gaat behartigen, bijvoorbeeld uw hypotheek, maar wij hebben het oorspronkelijke advies gegeven, dan dienen wij uw

gegevens die betrekking hebben op dat advies te bewaren tot het moment dat u het product niet meer heeft cq. tot het moment dat wij horen dat u dat product niet meer heeft.

7. Klachtenregeling

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij verzekerd via onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

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

8. Privacy- en datalekkenbeleid

Wij hanteren een privacy- & datalekkenbeleid conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Op onze website www.zaanshypotheekhuis.nl kunt u dit beleid inzien.

Wij danken u hartelijk voor uw vertrouwen en zijn u graag van dienst!

Zaans Hypotheek Huis
Hoogstraat 19c
1541 KW Koog aan de Zaan