

# Dienstverleningsdocument

Versie 3.0 2014

## Inleiding

Sinds 1 januari 2007 is de Wet Financieel Toezicht (WFT) van kracht. Deze wet regelt het toezicht op aanbieders en bemiddelaars van leningen, hypotheek, verzekeringen en andere financiële producten. De wet stelt eisen op het gebied van deskundigheid, betrouwbaarheid, zorgvuldige behandeling van consumenten en goede bedrijfsvoering. De WFT schrijft onder ander voor dat financiële dienstverleners middels een dienstverleningsdocument hun werkwijze en manier van beloning vooraf duidelijk inzichtelijk maken.

Het opstellen van dit document is een verplichting vanuit onze WFT-vergunning. In dit document zijn alle verplichte regels vanuit de AFM beschreven. Maar: we vinden het belangrijker u in een aantal eenvoudige punten uit te leggen hoe wij denken over ons bedrijf en onze bedrijfsvoering:

1. Wij zijn geen financieel dienstverlener. Onze werkzaamheden verplichten ons echter een WFT-vergunning aan te houden. Dit komt omdat wij inkomens- en andere financiële gegevens doorgeven aan derden;
2. Niemand in ons bedrijf, noch ons bedrijf zelf, ontvangt enige vorm van bonus of provisie wanneer u een financieel product afsluit;
3. Wij nemen onze verantwoordelijkheid richting u. Dat betekent dat wij strenge kwaliteitscontroles op onze klanten in de financiële dienstverlening uitvoeren. Wanneer wij twifelen aan de integriteit van een relatie dan zullen wij hier niet meer mee samenwerken. Ook controleren wij halfjaarlijks de WFT-vergunningen van onze relatie;
4. De kernwaarden binnen ons bedrijf zijn eerlijkheid, betrouwbaarheid, kwaliteit en transparantie. Deze kernwaarden willen we doorvoeren in alles wat we doen.

## Onze gebruikelijke dienstverlening

De werkwijze van Hypotheekbond is niet gebaseerd op het direct adviseren van consumenten, maar brengt u uitsluitend in contact met een erkende hypotheekbemiddelaar (hypotheekkantoor, bank of verzekeraar) bij u in de buurt. Indien u uw gegevens invult op onze website, dan worden deze automatisch doorgezet naar een erkende hypotheekbemiddelaar bij u in de buurt. Wij nemen namens de hypotheekbemiddelaar waar mogelijk binnen 24 uur telefonisch contact met u op om een afspraak te maken, zodat uw wensen tijdens deze afspraak persoonlijk besproken kunnen worden. Binnen de wetgeving is het niet gewenst u direct online of per e-mail hypotheekinformatie en/of productinformatie te verschaffen zonder persoonlijk advies. Uw hypotheek dient immers op uw unieke situatie te worden afgestemd.

Wij verzorgen het eerste contact tussen u als geïnteresseerde klant in een financieel product enerzijds en een financieel dienstverlener die u deze producten kan adviseren anderzijds. Wij nemen pas contact met u op wanneer u dit heeft aangegeven. U kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan het achterlaten van uw gegevens op een internetsite. Zelf verkopen wij geen financiële producten of diensten. Onze werkzaamheden bestaan uit de volgende onderdelen:

- Wij inventariseren telefonisch de reden van uw aanvraag en uw wensen voor een financieel product;
- Wij vullen, met uw instemming, uw aanvraag verder in met noodzakelijke gegevens zoals inkomensgegevens en andere relevante informatie;
- Met uw instemming plannen wij een bezoeksafpraak met u in voor een kennismaking met de financieel dienstverlener die ons opdracht heeft gegeven met u in contact te treden;
- Desgewenst monitoren wij uw hypotheek en houden voor u in de gaten of het in de loop van de tijd interessant is om uw hypotheek aan te passen. Wij nemen dan weer contact met u op.

### **U ziet niet exact wat onze kosten zijn**

Dit onderdeel wordt in het dienstverleningsdocument van een financieel dienstverlener altijd wel beschreven. Maar, zoals we eerder schreven: ons bedrijf bemiddelt niet in financiële producten en wordt dus ook niet beloond op basis van de financiële producten die u afneemt. De kosten van onze dienstverlening worden door de financieel dienstverlener waarmee wij werken betaald. U als klant betaalt dus op geen enkele wijze direct voor onze dienstverlening.

### **Hoe worden wij beloond?**

Voor consumenten is de dienstverlening van de Nationale Hypotheekbond gratis. Als wij u in contact brengen met een hypotheekbemiddelaar, dan ontvangen wij een vergoeding hiervoor. Doorgaans wordt deze vergoeding niet separaat aan u doorberekend, maar vormen ze een onderdeel van de marketingkosten van de hypotheekbemiddelaar. Onze samenwerkingsovereenkomsten met onze opdrachtgevers kunnen sterk verschillen. Zo kunnen wij een vergoeding per uur, per na te bellen adres of per geleverde afspraak ontvangen. Wij ontvangen géén provisie of vergoedingen die afhankelijk zijn van de financiële producten die u sluit. Immers: ons bedrijf is geen financieel advieskantoor. Wanneer u een afspraak maakt met de financieel dienstverlener waarmee wij u in contact hebben gebracht, dan is deze verplicht u een vergelijkbaar dienstverleningsdocument te overhandigen.

### **Adviesvrij**

Ons bedrijf is niet altijd volledig adviesvrij. Het merendeel van onze opdrachtgevers is adviesvrij. Echter, in sommige gevallen heeft een bank- of verzekeringsmaatschappij uw adresgegevens gekocht en is onze opdracht u in contact te brengen met deze financieel dienstverlener. U bent hiervan altijd op de hoogte, omdat u zelf altijd de aanvraag voor een financieel adviesgesprek heeft ingediend. Wij zullen u altijd informeren wanneer de financieel dienstverlener waarmee wij u in contact brengen niet adviesvrij is. Vraagt u altijd naar het dienstverleningsdocument en dienstenwijzer van uw financieel dienstverlener.

### **Beloningsbeleid**

Het beleid van ons kantoor is erop gericht om te komen tot een lange en bestendige relatie met onze klanten. Dit kan uitsluitend worden gerealiseerd als de belangen van onze klanten zo optimaal mogelijk worden behartigd, voor zover redelijkerwijs van ons verlangd kan worden. Wij hebben een zodanig (belonings-)beleid opgesteld dat deze belangen worden gewaarborgd. Medewerkers van ons kantoor ontvangen voornamelijk een vaste beloning, variabele bestanddelen zijn voornamelijk afhankelijk van langere termijn resultaten en de geleverde kwaliteit van dienstverlening en niet van toepassing op bemiddeling of advies m.b.t. financiële producten.

### **Klachten**

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot het Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (KIFID), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Ons aansluitnummer is 300.012207.

### **Bereikbaarheid**

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:

Vestigingsadres : Diemermere 1, 1112 TA Amsterdam  
Website : [www.hypotheekbond.nl](http://www.hypotheekbond.nl)  
E-mail : [info@hypotheekbond.nl](mailto:info@hypotheekbond.nl)  
Telefoonnummer : 020-7582111

### **Lidmaatschappen**

Wij zijn aangesloten bij de volgende (financiële) instellingen:

Kamer van Koophandel (KvK) : 34260849  
Autoriteit Financiële Markten (AFM) : 12016667  
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) : 300.012207