

## **DIENSTENWIJZER HYPOTHEEK EN ASSURANTIE EXPERT BV.**

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. Deze voorwaarden zijn onderdeel van onze opdrachtbevestiging en onze service-overeenkomsten, en worden door u geaccepteerd door het ondertekenen van bovenstaande. Onze door de AFM voorgeschreven Vergelijkingskaarten kunt u vinden op onze website.

### ***Wie zijn wij?***

Hypotheek Expert BV biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van hypotheek, verzekeringen, pensioenen, sparen, beleggen, financiële planning en consumptief krediet. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren. Ons bedrijf en medewerkers zijn aangesloten als Erkend Financieel / Hypotheek Adviseurs bij de SEH en Makelaars in Hypotheken bij het GMH, en volgens de eisen van de WFT gecertificeerd.

### ***Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars***

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 analyse van de ruime keus aan producten.

### ***Onze diensten***

Binnen ons kantoor bieden wij de volgende advies- en bemiddelingsdiensten: bemiddeling in combinatie met advisering, en alleen advisering op basis van objectieve analyse.

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 die daarvoor nodig zijn.

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

Dat houdt onder meer in:

1. Inventariseren van uw wensen, behoeften en risicobereidheid, vastleggen van uw klantprofiel om tot een oordeel te komen over uw kennis en ervaring met complexe financiële producten.
2. Informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten;
3. Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders;
4. De consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken; Het toelichten en motiveren van het verstrekte advies;
5. Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies.

Daarop aansluitend helpen wij u bij met het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering, indien gewenst.

Indien het nodig en wenselijk is, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

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.

### ***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 situatie zoals: geboorte, samenwonen of beëindiging daarvan, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing etc. en om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

## ***Hoe kunt u ons bereiken?***

Post- en vestigingsadres : Olof Palmelaan 14  
Postcode, Plaats : 9649 BH Muntendam  
Telefoon : 0900 - 555 666 1  
Email : : info@hypotheekexpert.nl  
Internetadres : [www.hypotheekexpert.nl](http://www.hypotheekexpert.nl)

Zie voor de vestigingen in Wagenborgen, Onstwedde en Oude Pekela onze website.  
Ons kantoor Winschoten is gevestigd op Venne 137, 9671 ER Winschoten.

## ***Digitaal verkeer***

In het geval opdrachtgever per e-mailbericht of enig andere digitale weg naar Hypotheek Expert enige (verzekerings-)aanvraag of –wijziging heeft gedaan en opdrachtgever binnen 3 werkdagen na verzending van dat bericht geen ontvangstbevestiging van (een medewerker van) Hypotheek Expert heeft ontvangen, dient het bericht van opdrachtgever als niet ontvangen te worden beschouwd. Indien opdrachtgever binnen de termijn van 3 werkdagen na verzending van een digitaal bericht een reactie of uitsluitel van (een medewerker van) Hypotheek Expert wenst te ontvangen, dient opdrachtgever zichzelf ervan te verwittigen dat het bericht (de medewerker van) Hypotheek Expert heeft bereikt.

## ***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. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. Soms kunt u zelf uw wijze van betaling kiezen bij het sluiten van de hypotheek of het krediet, dit is echter niet gebruikelijk. Wij raden u aan de 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 of de Belastingdienst.

### *Verzekeringen*

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) vindt plaats door middel van automatische incasso of acceptgiro rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Verzekeringnemer is zelf verantwoordelijk voor de betalingen. In het geval de verzekeraar polissen beëindigd wegens non-betaling is het mogelijk dat Hypotheek Expert BV kosten in rekening brengt voor het opnieuw afsluiten, eventueel bij een andere maatschappij.

## ***Uw persoonsgegevens***

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij u verschillende vragen stellen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken.

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

## ***Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?***

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

### ***Hoe lang bewaren wij uw gegevens?***

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig is om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Minimaal vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

### ***Wat zijn uw rechten?***

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- c) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.  
Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- e) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

### ***Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?***

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij één of meerdere "stukjes" van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op

wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

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

Inzake de beloning voor onze dienstverlening zijn er een aantal mogelijkheden:

- Beloning voor onze dienstverlening uit provisie voor de meeste schade-producten.
- Beloning voor onze diensten door het betalen van een uurtarief
- Beloning voor onze diensten op basis van een vaste prijs
- Beloning voor onze diensten door het aangaan van een service-overeenkomst met ons bedrijf.

### **Beloning uit provisie**

Complexe producten ( hypotheek, levensverzekeringen en inkomensverzekeringen ) worden vanwege wettelijke maatregelen sinds 1 januari 2013 niet meer beloond met provisie door banken en verzekeraars. Wij dienen onze kosten direct bij de consument in rekening te brengen.

Voor schadeverzekeringen ontvangen wij een doorlopende provisie variërend van 0 tot 25% van de periodieke premie gedurende de looptijd. Daarnaast komen onze inkomsten voor deze verzekeringen uit service-overeenkomsten. Indien u ervoor kiest om geen service-overeenkomst te sluiten worden onze werkzaamheden op basis van uurtarief of vaste bedragen aan u doorberekend. Zie daarvoor onder: Service-overeenkomsten Schade.

### **Beloning uit uurtarief**

Het algemene uurtarief van een adviseur van Hypotheek Expert BV is € 130,- ( excl. BTW )  
BTW is alleen van toepassing voor advieswerk zonder ( de intentie tot ) bemiddeling.

Om u een indicatie te geven van onze werkzaamheden en de dienstverlening inzake de door ons gevoerde producten volgt hieronder een indicatie van het aantal uren bij de diverse producten.

Producten:	Aantal uren
- hypotheek adviestraject nieuw	20 -28 uur
- levens-/spaarverzekering adviestraject	8 - 10 uur
- lijfrente-verzekering/pensioen adviestraject	10 - 12 uur

Al naar gelang de gevraagde werkzaamheden kan het aantal uren aanzienlijk meer zijn. U ontvangt een specificatie van de gewerkte uren.

### **Beloning op basis van een vaste prijs**

Producten, zowel nieuw als wijzigingen op	Beloning
Hypotheek	Al naar gelang de in te schatten werkzaamheden
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	Al naar gelang de in te schatten werkzaamheden
Overlijdensrisicoverzekering	Al naar gelang de in te schatten werkzaamheden
Spaarverzekering	Al naar gelang de in te schatten werkzaamheden
Woonlastenbeschermer	Al naar gelang de in te schatten werkzaamheden

In alle gevallen wordt de vergoeding vastgesteld in overleg met de adviseur

Indien u kiest voor een vaste prijs, dan wordt dit bedrag voorafgaande aan uw opdracht aan u meegedeeld en vastgelegd. Het bemiddelingstarief is voor alle werkzaamheden tot en met de aktepassering bij de notaris of voltooiing van de afgesproken werkzaamheden.. Voor advies en "nazorg" na de voltooiing kan een Gouden- of Zilveren Service-overeenkomst worden afgesloten. Het is mogelijk om de beloning geheel of gedeeltelijk in termijnen aan ons te voldoen. Beëindiging van de verzekering of hypotheek betekent niet het einde van de betalingsverplichting. Er is immers werk voor u verricht en dat dient betaald te worden conform de gemaakte afspraak.

### **Beloning op basis van een service-overeenkomst ten aanzien van uw hypotheek**

Voor een bronzen service-overeenkomst betaalt u maandelijks **€ 0,00**

Op basis van deze overeenkomst heeft recht op de volgende diensten:

- U ziet daarbij af van onze nazorg en kiest er voor om het uurtarief te betalen wanneer u nadere informatie of advies wenst.
- U kunt jaarlijks 1 keer gratis telefonische inlichtingen vragen ten aanzien van uw hypotheek.
- U ontvangt periodiek een nieuwsbrief, indien gewenst

Voor een zilveren service-overeenkomst betaalt u maandelijks **€ 18,00**

Op basis van deze overeenkomst heeft u recht op de volgende diensten:

- Jaarlijks (per kalenderjaar) heeft u recht op 1 uur gratis advies
- Telefonisch een onbeperkte helpdesk
- Periodiek ontvangt u een nieuwsbrief
- Geen voorrijkosten
- 10% korting bij het afsluiten van een nieuwe of tweede hypotheek

Voor een gouden service-overeenkomst betaalt u maandelijks **€ 28,00**

Op basis van deze overeenkomst heeft u recht op de volgende diensten:

- Jaarlijks (per kalenderjaar) heeft u recht op 1 uur gratis advies
- Telefonisch een onbeperkte helpdesk
- Periodiek ontvangt u een nieuwsbrief
- Geen voorrijkosten
- Gratis advies bij renteverlenging
- Tweejaarlijkse APK voor uw hypotheek, indien gewenst
- 20% korting bij het afsluiten van een nieuwe of tweede Hypotheek

Alle overeenkomsten hebben tot doel om uiteindelijk tot bemiddeling te komen. Jaarlijks kan een inflatiecorrectie worden toegepast.

### **Service-overeenkomst Schadeverzekeringen:**

Het afsluiten van een schadeverzekering door particulieren ( bv: opstal-, inboedel-, auto-, ongevallen-, motor-, aansprakelijkheids- en rechtsbijstandverzekering ), of een reeds bestaande polis zal van u een beslissing vragen om wel of niet te kiezen voor het afsluiten van een service-overeenkomst. Deze overeenkomst is niet afhankelijk van het aantal verzekeringen en/of bij welke maatschappij deze verzekeringen lopen. De service-overeenkomst staat los van de polissen.

De service-overeenkomst is noodzakelijk om alle kosten verbonden aan het beheer van uw schadeverzekeringen te kunnen dekken.

Voorbeelden van kosten, die zonder overeenkomst aan u zullen worden doorberekend:

Voorrijkosten	€ 45,00
Doorgeven wijziging van auto, boot, caravan	€ 25,00
Schadedossier behandeling vanaf	€ 75,00
Inventarisatie van en advies over uw schadepakket vanaf	€ 130,00
Aansprakelijkheidsstelling tegenpartij	€ 75,00
Opschorten of beëindigen van een verzekering zowel door relatie als door adviseur	€ 35,00

U bent verplicht om alle wijzigingen die binnen uw gezin plaats vinden te melden, zodat wij u over de gewijzigde situatie kunnen adviseren. Indien dit achterwege blijft zijn de gevolgen hiervan geheel voor uw eigen rekening en verantwoording. Ook de gevolgen van onderverzekering zijn voor rekening van de verzekeringnemer, immers ook deze draagt de plicht om de hoogte en de wijze van de dekkingen en de verzekerde bedragen te vergelijken met de reële waarde van de verzekerde goederen / gebouwen.

**Particuliere relatie** heeft recht op:

Op uw verzoek periodieke inventarisatie van de lopende schadeverzekeringen.  
Controleren van de polismap of de juiste en actuele polissen aanwezig zijn  
Assistentie bij de financiële afwikkeling van schadegevallen  
Verzorging van wijzigingen van bv autoverzekeringen of gewijzigde omstandigheden  
U betaalt geen voorrijkosten bij bezoek van een adviseur  
Advies inzake maatschappijkeuze en dekking  
Telefonische informatie ten aanzien van schade, verzekeringen of wijzigingen  
Aan het afsluiten van een schadeverzekering zijn geen kosten verbonden; De maatschappij betaalt ons daar een vergoeding voor.

**Kosten € 15,00 per maand**

**Zakelijke relatie** heeft recht op:

Op uw verzoek periodieke inventarisatie van de lopende schadeverzekeringen.  
Controleren van de polismap of de juiste en actuele polissen aanwezig zijn  
Assistentie bij de financiële afwikkeling van schadegevallen  
Verzorging van wijzigingen van bv autoverzekeringen of gewijzigde omstandigheden  
U betaalt geen voorrijkosten bij bezoek van een adviseur  
Advies inzake maatschappijkeuze en dekking  
Telefonische informatie ten aanzien van schade, verzekeringen of wijzigingen  
Aan het afsluiten van een schadeverzekering zijn geen kosten verbonden; De maatschappij betaalt ons daar een vergoeding voor. Indien dit onvoldoende is zal dit aanvullend bij de aanvrager in rekening worden gebracht.

**Kosten vanaf € 25,00 per maand.**

Dit wordt in overleg met het bedrijf vastgesteld en is afhankelijk van het type bedrijf en de verwachte schadevoorvallen, mutaties en evt. overige werkzaamheden.

### **Beëindiging service-overeenkomsten**

De bedragen van alle overeenkomsten worden per automatische incasso geïncasseerd.  
De overeenkomstduur is 60 maanden met een stilzwijgende verlenging van een zelfde periode van 60 maanden. De overeenkomst is opzegbaar. De opzegging dient minimaal 3 maanden voor het verstrijken van een 60 maanden-periode middels aangetekend schrijven aan ons bedrijf te gebeuren.

Indien Hypotheek en Assurantie Expert BV geen verdere instandhouding wenst van het afgesloten contract, heeft deze het recht om éézijdig met een schriftelijke opzegging zonder opgave van reden, de overeenkomst direct te beëindigen en daarmee de relatie tussen bemiddelaar en klant te beëindigen. Nadien kan een relatie geen enkele recht meer ontlenen aan de gesloten overeenkomst.

### **Wettelijke verplichtingen**

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12002169, voor het uitoefenen van ons bedrijf.  
De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; Ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.  
Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens iets fout gaan; Voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

### ***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 de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen aan een andere tussenpersoon 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 tussenpersoon. De looptijd van een service-overeenkomst is alleen te beëindigen op de daarvoor vastgelegde momenten. Indien u advieskosten in termijnen betaalt dan dienen deze eveneens volledig te worden betaald tot het overeengekomen moment.

### ***Beloning binnendienstmedewerkers, adviseurs***

Onze beloningsstructuur is zodanig ingericht dat zowel de binnendienst- alsmede de buitendienstmedewerkers niet productie-gedreven gaan werken. De binnendienstmedewerkers werken op een vaste beloning. De buitendienstmedewerkers (adviseurs) werken op basis van gewerkte uren en de in dit document vastgelegde beloningsstructuur. Dit wordt samen met u vooraf vastgesteld. Er worden geen bonussen in welke vorm dan ook, aan de medewerkers toegekend.

U kunt er op rekenen dat van buitensporige beloning geen sprake is en dat de verstrekte beloningen in overeenstemming zijn met de geleverde werkzaamheden.

### ***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](http://www.kifid.nl). Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Postbus 93257 2509 AG DEN HAAG

Muntendam, 19-01-2024