



Dienstenwijzer De Hypotheker



Jazeker. De Hypotheker.



Jazeker. De Hypotheker.

Deze Dienstenwijzer geeft je informatie over welke dienstverlening je van De Hypotheker mag verwachten, hoe het toezicht is geregeld en waar je met jouw klachten naar toe kunt.

Wie zijn wij

Sinds 1985 hebben ruim één miljoen mensen ons het vertrouwen gegeven hen te helpen met een van de meest belangrijke zaken in hun leven: hun (t)huis. We zijn Nederlands grootste onafhankelijke intermediair in het adviseren, selecteren en bemiddelen van hypotheek. Ook kun je bij ons terecht voor andere financiële woonzaken zoals verzekeringen. Ons doel? Dat onze klanten onbezorgd in hun eigen woning kunnen leven. Nu én in de toekomst. Jazeker.

De Hypothekers Associatie B.V. (hierna: DHA) is de overkoepelende organisatie waarbij alle franchisenemers van De Hypotheker zijn aangesloten. DHA is statutair gevestigd te Rotterdam en ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 24187850. DHA is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder vergunningsnummer 12010105.



Transparant en onafhankelijk hypotheekadvies

Ons hypotheekadvies is onafhankelijk. We dienen uitsluitend het belang van onze klanten. Zo zorgen onze ervaren en gecertificeerde hypotheekadviseurs voor een advies dat bij jou past. We vergelijken meer dan 40 geldverstrekkers, ook jouw eigen bank. Na het vergelijken van relevante hypotheekadviseurs samen met jou de hypotheek met de meest passende voorwaarden en maandlasten. We zorgen voor de complete afwikkeling, van een renteaanbod tot het afsluiten van de hypotheek en aanverwante producten.

Aard van dienstverlening

Wij houden ons bezig met het begeleiden van onze klanten bij het proces van het kopen van een woning, het adviseren over (hypotheek) krediet en verzekeringen en het bemiddelen bij de totstandkoming hiervan. Op grond van onze AFM-vergunning mogen wij de volgende activiteiten voor jou uitvoeren:

- Adviseren en bemiddelen in consumptief krediet
- Adviseren en bemiddelen in hypotheek krediet
- Adviseren en bemiddelen in inkomensverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in particuliere schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in vermogensopbouwende producten
- Adviseren in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen



Ons adviestraject bestaat uit 6 stappen

Stap 1: Intake

Tijdens het intakegesprek krijg je inzicht in de stappen die nodig zijn om jouw plannen te realiseren en hoe wij je daarbij kunnen adviseren, helpen en ontzorgen gedurende het proces. We informeren je vervolgens over de kosten van onze dienstverlening, welke vervolgstappen we gaan zetten en wat er nodig is om tot een passend advies te komen. Ook gaan wij met elkaar in gesprek over jouw wensen en doelstellingen zodat wij weten wat jij belangrijk vindt.

Stap 2: Inventariseren

Tijdens deze stap brengen we je persoonlijke financiële situatie in kaart. Als onderdeel hiervan bespreken we onder meer je wensen

en doelstellingen. Daarnaast onderzoeken we waar jouw prioriteiten liggen als er bepaalde keuzes rondom de hypothecaire geldlening en de bijbehorende maandlasten moeten worden gemaakt. Ook brengen we in kaart wat je huidige woonlasten zijn, wat je nu geregeld hebt en bekijken we de mogelijkheden om je wensen te realiseren. Zo krijg je inzicht in je huidige financiële situatie, de haalbaarheid van je wensen en de verschillende mogelijkheden.

Om je tijdens het inventarisatiegesprek deze inzichten te kunnen geven, heeft onze adviseur gegevens van jou nodig. Deze kun je aanleveren via het klantportaal. De Hypotheker werkt met brondata die je als klant gemakkelijk kan aanleveren via de Ockto app.

Deze app navigeert je door verschillende overheidsbronnen via DigiD en haalt de informatie op die jouw adviseur nodig heeft voor jouw hypotheekaanvraag. Deze werkwijze zorgt ervoor dat je altijd de juiste gegevens aanlevert bij je adviseur. Als er gegevens nodig zijn die niet uit de bronnen op te halen zijn, zoals een salarisstroom of echtscheidingsconvenant, kun je gebruik maken van onze upload mogelijkheid in dezelfde online omgeving.

Stap 3: Analyseren

Nadat wij een goed beeld hebben gevormd van jouw wensen en situatie, nu en in de toekomst, gaan wij deze gegevens analyseren. Aan de hand van deze gegevens maken wij een eerste selectie van mogelijke vormen van hypothecaire geldleningen en aanverwante producten die passen bij jouw situatie. In deze fase licht de adviseur de verschillende mogelijkheden toe en geeft aan wat naar ons oordeel passende opties voor je zijn.

Stap 4: Adviseren

Op basis van de in de vorige stappen verzamelde gegevens geeft de adviseur je een concreet advies over wat er nodig is om je plannen te realiseren. Dit advies legt de adviseur vast in een adviesrapport zodat je het rustig na kunt lezen. Het adviesrapport geeft inzicht in de betaalbaarheid van de maandlasten nu en in de toekomst, de financiële risico's die je loopt en niet zelf op kunt vangen en de oplossingen die we hiervoor adviseren.

Daarnaast kunnen wij je begeleiden bij het vinden van gerelateerde dienstverlening die nodig is om je financieringsbehoefte en verzekeringsoplossingen te realiseren.

Stap 5: Bemiddelen

Wij vragen een renteaanbod aan bij de geldverstrekker en/of een offerte bij de verzekeraar die past bij jouw wensen en doelstellingen. Als er geen passend product of een passende oplossing geboden kan worden, onderzoeken wij welke alternatieven er beschikbaar zijn.

Als je akkoord gaat met het bindend hypotheekaanbod en hebt getekend, dan bewaken we de voortgang van jouw dossier en doen ons uiterste best je te ontzorgen bij bijvoorbeeld het contact met de notaris, de geldverstrekker en/of verzekeringsmaatschappij. Ter afsluiting van het advies- en bemiddelingstraject controleren we de concept notariële akte en -afrekening en de nieuw afgesloten polissen van de leven- en schadeverzekeringen.

Stap 6: Nazorg

Wij informeren je over belangrijke relevante wijzigingen. Je ontvangt van ons jaarlijks een vragenlijst waarmee je jouw belangrijkste financiële en persoonlijke wijzigingen kunt doorgeven. Bij vragen over je lopende hypotheek of aanverwante producten, kun je bij ons terecht. Afhankelijk van de (advies-) werkzaamheden kunnen hier kosten aan verbonden zijn.



Financiële vergoeding

Je ontvangt van ons een opdracht tot dienstverlening waarin we met jou afspreken welke werkzaamheden wij verrichten en welke vergoeding hierbij hoort. De vergoeding van advies- en bemiddeling voor complexe financiële producten, zoals hypotheek, overlijdensrisico- en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen wordt direct in rekening gebracht bij jou als klant.

Advies over schadeverzekeringen

Naast financieel advies helpen we je ook graag met advies over de best passende schadeverzekeringen. Hierbij geven wij antwoord op de vraag welke risico's je zelf kunt dragen en wanneer een verzekering een geschikte oplossing is.

Hierbij kun je rekenen op:

- Advies over een passende verzekering
- Snel en efficiënt proces
- Goede schadebehandeling

Afhankelijk van jouw situatie en de (verzekerings)producten die wij voor jou onderzoeken, zijn er een tweetal mogelijke analyses. Hieronder lichten wij de verschillende mogelijkheden toe:

Subjectieve analyse

Bij een subjectieve analyse vergelijken wij alleen de verzekeringen waarvan wij verwachten dat deze voor jou relevant en passend zijn. Dit kunnen we doen omdat we het aanbod goed kennen.

Objectieve analyse

Wanneer dit nodig is, verrichten wij een objectief onderzoek. Dit betekent dat wij een toereikend aantal verzekeringen vergelijken om te bepalen welke verzekering het beste bij jouw wensen en behoeften past. Dit betekent niet altijd dat wij alle verzekeringen meenemen in de analyse.

Wij ontvangen van de verzekeraar provisie die onderdeel is van de premie van de verzekering die je als klant betaalt. De hoogte van de provisie is afhankelijk van de hoogte van de premie. Onderstaand een overzicht van de gemiddelde maandelijkse vergoeding die wij ontvangen per verzekeringssoort.

Soort verzekering	Gemiddelde maandelijkse vergoeding
AVP	€ 1,03
Inboedel	€ 2,95
Opstal	€ 5,36
Rechtsbijstand	€ 4,16
Gezinsongevallen	€ 1,83
Kostbaarheden	€ 2,00
Buitenshuisdekking	€ 1,61
Auto WA	€ 5,27
Auto WA Bep Casco	€ 6,40
Auto WA Casco	€ 8,31
Motor WA	€ 1,04
Motor WA Bep Casco	€ 1,99
Motor WA Casco	€ 5,40
Bromfiets	€ 1,74
Doorlopende Reis	€ 2,55
Fiets	€ 0,69
Caravan	€ 4,90

Ons klantonderzoek

Als hypotheekadviseur is het belangrijk dat wij onze klanten goed kennen, maar ook vanuit de wet is dit een belangrijk onderdeel van onze dienstverlening. Vanuit de Wet ter voorkoming van witwassen en de financiering van terrorisme (Wwft) kunnen wij onze dienstverlening pas aanbieden nadat wij een klantonderzoek hebben uitgevoerd. Met zo'n onderzoek houden we de financiële markt veilig en beschermen we de reputatie van De Hypotheker. Dit klantonderzoek houdt onder andere in dat we je identiteitsgegevens controleren aan de hand van je paspoort of ID-kaart in combinatie met andere documenten. Op deze wijze stellen we je identiteit vast. Soms kan het gebeuren dat we extra informatie nodig hebben waarvoor wij contact met je opnemen.

Jouw klantgegevens

Ockto maakt het aanleveren van de benodigde gegevens voor jouw hypotheekaanvraag makkelijker. Gegevens die via Ockto brondata zijn verstrekt worden maximaal 90 dagen bewaard in een digitale Ockto kluis zodat wij voor jou kunnen bemiddelen. Je kunt altijd een verzoek plaatsen om je gegevens eerder te verwijderen uit deze kluis. Jouw informatie is dan enkel nog opgeslagen bij De Hypotheker en kan niet meer gebruikt worden voor bemiddeling bij een geldverstrekker.

Privacy

Om je van dienst te kunnen zijn, hebben we jouw persoonsgegevens nodig. Uiteraard gaan wij hier zorgvuldig en vertrouwelijk mee om. Meer informatie over hoe wij omgaan met jouw persoonsgegevens kun je vinden in [onze privacyverklaring](#).

Je ontvangt van ons informatie per post of via e-mail. Wil je deze informatie niet meer ontvangen? Laat ons dat weten. Afmelden kan per post door een brief te sturen naar:

De Hypothekers Associatie B.V.
Antwoordnummer 5335
3000 VB Rotterdam

Een postzegel is niet nodig.

Ook kun je je afmelden door een mail te sturen naar privacy@hypotheker.nl met een omschrijving voor welke correspondentie je wilt uitschrijven.

Niet tevreden over onze dienstverlening?

De Hypotheker streeft naar een excellente dienstverlening. Daarbij is jouw mening erg belangrijk. Heb je een klacht? Laat het ons weten, dan zoeken we samen naar een mogelijke oplossing. Je hebt de mogelijkheid je klacht kenbaar te maken door telefonisch of schriftelijk contact op te nemen met je hypotheekadviseur of door ons [online formulier](#) in te vullen en te versturen.

Niet tevreden over de klachtbehandeling van je adviseur?

Het kan zijn dat je niet samen met je adviseur tot een oplossing komt. Stuur in dat geval een e-mail naar de afdeling [Consumentengeschillen](#). Benoem in deze mail:

- Bij welk kantoor van De Hypotheker je bent geweest;
- Wie je adviseur is;
- Waarom je ontevreden bent over de afwikkeling van jouw klacht.

Voor een goede beoordeling van je klacht vragen we je ook relevante correspondentie toe te voegen. Na ontvangst van je mail word je binnen twee weken geïnformeerd binnen welke termijn de klacht zal worden afgehandeld.

Lukt het de afdeling Consumentengeschillen niet om jouw ontevredenheid weg te nemen? Je hebt dan de mogelijkheid om binnen drie maanden na ontvangst van onze eindreactie je ontevredenheid kenbaar te maken bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD).

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257 - 2509 AG Den Haag
T 0900 355 22 48 | info@kifid.nl | www.kifid.nl
(KiFiD aansluitnummer: 300.006571)

Als je geen gebruik wilt maken van deze mogelijkheid, kun je ook direct naar de burgerrechter.

Adresgegevens centrale organisatie

De Hypothekers Associatie B.V.
Fascinatio Boulevard 1302
2909 VA Capelle aan den IJssel
T 0800-1480
info@hypotheker.nl

Algemene voorwaarden

We hebben een aantal afspraken over onze dienstverlening die voor iedereen van toepassing is. Je kan daarbij denken aan de afspraken over de betaling van onze diensten of hoe wij met je communiceren/ je informeren. Hierover kan je meer lezen in onze [algemene voorwaarden](#).