



## **Hypotheek Informatie Centrum Neervoort & Klop**

**DIENSTVERLENINGSDOCUMENT & DIENSTENWIJZER**

Welkom bij Hypotheek Informatie Centrum Neervoort & Klop.  
U heeft interesse getoond in ons kantoor, waarvoor onze hartelijke dank!

Ons kantoor is opgericht in 1987 en wij hebben dus al bijna 25 jaar ervaring op het gebied van financiële dienstverlening. Persoonlijk contact staat bij ons centraal. Wij hebben dan ook bewust gekozen voor een klein team van 4 medewerkers om u van dienst te zijn. Wij verzorgen graag uw persoonlijke financiële planning en adviseren en bemiddelen op het gebied van hypotheek, pensioenen, verzekeringen en bancaire spaarvormen.

Wellicht bent u van plan de zorg voor uw hypotheek en/of andere financiële zaken en verzekeringen aan ons toe te vertrouwen. Een goede beslissing. U kunt er zeker van zijn dat uw financiële belangen bij ons in vertrouwde en deskundige handen zijn. Vanzelfsprekend beschikken wij tenminste over de, conform de Wet op het financieel toezicht (Wft) vereiste certificaten en diploma's. Mede door het volgen van herhalingscursussen (permanente educatie) houden wij onze vakbekwaamheid up to date.

Omdat veel van onze werkzaamheden buiten uw gezichtsveld plaatsvinden, hebben wij dit document gemaakt. Op deze manier willen wij u meer inzicht geven in wat een financieel advies met zich meebrengt en wat u van ons kan verwachten. De Wet op het financieel toezicht (Wft) verlangt dit ook van ons. Wij doen dit aan de hand van een dienstenwijzer en een dienstverleningsdocument. In de dienstenwijzer treft u de kerngegevens ons kantoor aan. In ons dienstverleningsdocument kunt u lezen hoe wij in algemene zin onze werkzaamheden uitvoeren en hoe wij daarvoor worden beloond. Uiteraard houden we in de praktijk rekening met uw specifieke individuele wensen en omstandigheden en passen graag onze werkwijze daarop aan. Bemiddeling zonder voorafgaand advies behoort onder specifieke omstandigheden en voorwaarden ook tot de mogelijkheden.

Bij een doordacht en passend advies komt veel kijken, en niet alleen op fiscaal en juridisch gebied. Vooral uw huidige en toekomstige financiële situatie, wensen en doelstellingen zijn van belang. Kortom, het is een complex samenspel van elementen. Een product is slechts een middel om een doelstelling te bereiken en dus des te meer reden om ons te concentreren op het advies. Met maatwerkadvies, producten met een goede prijs/kwaliteit verhouding, willen wij een belangrijke bijdrage leveren aan een financieel onbezorgd leven.

Wij hopen u met deze informatie van dienst te zijn. Mocht de inhoud van dit document aanleiding geven tot vragen, stel ze ons gerust. Wij zijn u graag van dienst!

Met vriendelijke groet,

Directie en medewerkers  
Hypotheek Informatie Centrum Neervoort & Klop

## **Dienstenwijzer Hypotheek Informatie Centrum Neervoort & Klop:**

### **Contactgegevens**

Hypotheek Informatie Centrum Neervoort & Klop  
Minervalaan 19  
1077 NK Amsterdam  
[www.h-i-c.nl](http://www.h-i-c.nl)

Telefoon: 020-6731213  
Fax: 020-6732809  
E-mail: [info@h-i-c.nl](mailto:info@h-i-c.nl)

### **Registratie AFM**

De Wet op het financieel toezicht stelt hoge eisen op het gebied van vakbekwaamheid, integriteit, financiële betrouwbaarheid en transparantie. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de wetgever toezicht op alle financiële dienstverleners in Nederland. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12002799. De AFM houdt een register bij van alle vergunninghouders. Voor meer informatie verwijzen wij u graag naar [www.afm.nl](http://www.afm.nl)

### **Overige registraties**

Behalve bij de AFM, is ons kantoor bij diverse organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- De Kamer van Koophandel. In het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Amsterdam staan wij geregistreerd onder nummer 33291017;
- Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH). Ons kantoor voldoet aan de door de SEH vastgestelde eisen met betrekking tot kennis, ervaring en integriteit. Ons registratienummer bij SEH is 6116.
- Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD); ons aansluitnummer daar is 300.000603.

### **Aard van dienstverlening**

Ons kantoor heeft de vergunning om te adviseren en bemiddelen in:

- Hypothecair krediet
- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Betaalrekeningen
- Consumptief krediet
- Spaarrekeningen
- Elektronisch geld
- Deelnemingsrechten in Beleggingsinstellingen

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

Ons kantoor is een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrecht(en) of een aandeel in ons bedrijf. Wij zijn dan ook volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken, of verzekeraars. Wij baseren ons advies en bemiddeling op een objectieve analyse van een grote keus aan producten en aanbieders in de markt. Uitgangspunten daarbij zijn uw persoonlijke wensen, omstandigheden en doelstellingen.

**Wijze van beloning**

Afhankelijk van de vorm van dienstverlening, hanteren wij verschillende beloningsvormen, namelijk beloning op basis van een uurtarief, declaratie, provisie, of een combinatie daarvan. Voorafgaand aan onze dienstverlening stemmen wij in overleg met u vast welke beloningsvorm passend en van toepassing is.

**Gedragcode**

Wij stellen in onze dienstverlening het belang van onze cliënten voorop. U kunt van ons een deskundige en integere houding en werkwijze verwachten. Wij werken transparant en zijn een goede gesprekspartner, met respect voor de mening en wensen van onze cliënten. Wanneer wij van mening zijn dat een wens van een cliënt ingaat tegen onze eigen overtuiging, principes, onze goede bedrijfsnaam risico loopt, of onze integriteit kan schaden, kunnen wij te allen tijde besluiten een cliënt niet verder te adviseren.

**Algemene voorwaarden**

Op onze dienstverlening zijn onze algemene voorwaarden van toepassing. Op uw verzoek wij u deze graag toe.

**Klachten**

Uiteraard doen wij ons best om u zo goed en zorgvuldig mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij zullen dan 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 Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509AG Den Haag, tel. 0900-3552248. Ook kunt u zich wenden tot de burgerlijke rechter. Meer informatie over de taak en werkwijze van het Kifid vindt u via de website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

**Ondertekening voor ontvangst van dit document**

Omdat wij het belangrijk vinden om u vooraf te informeren over onze dienstverlening en bovendien wettelijk verplicht zijn om u, voorafgaand aan een financieel advies betreffende een complex financieel product, deze dienstenwijzer en dienstverleningsdocument te verstrekken vragen wij u om de laatste pagina (pagina 9) van dit document voor ontvangst te ondertekenen, of via e-mail de ontvangst te bevestigen. In dit document zijn geen bepalingen opgenomen die voor u kunnen leiden tot een juridische verplichting. Dit document is uitsluitend informatief.

## **Dienstverleningsdocument Hypotheek Informatie Centrum Neervoort & Klop:**

### **Onze dienstverlening**

Onze dienstverlening is gericht op integrale advisering en is verdeeld in verschillende onderdelen die op elkaar aansluiten, maar in de praktijk ook los van elkaar kunnen staan. U beslist zelf van welke onderdelen u gebruikt wilt maken.

Elk financieel product of hypotheekvorm heeft specifieke kenmerken. Het is zeer belangrijk dat u een keuze maakt die nu, maar ook in de toekomst past bij uw persoonlijke situatie. Het is belangrijk dat u beseft dat een aanzienlijk deel van uw besteedbaar inkomen zal worden besteed aan bijvoorbeeld een hypothecaire lening en ook dat het om een overeenkomst kan gaan die vaak voor tientallen jaren wordt aangegaan.

Onze taak is u te helpen met het kiezen van die vorm of product dat goed past bij uw individuele situatie. Een compleet adviestraject bestaat naar onze mening uit zes stappen:

### **Stap 1: KENNISMAKING EN ORIENTATIE**

Het eerste contact is geheel vrijblijvend. Tijdens dit kennismakingsgesprek kijken wij wat wij voor u kunnen betekenen. U krijgt algemene informatie. Indien u na afloop hiervan besluit van onze diensten gebruik te maken, zullen wij u een opdrachtbevestiging sturen waarin onze dienstverlening en beloning beschreven wordt.

### **Stap 2: INVENTARISATIE**

Wij beginnen het adviestraject door uw persoonlijke situatie uitgebreid in kaart te brengen. Daarbij bespreken wij uw wensen en doelstellingen, uw financiële situatie, uw kennis en ervaring op financieel gebied en ook uw risicobereidheid. Ook gaan wij in dit gedeelte van het adviesgesprek na waar uw prioriteiten liggen indien bepaalde keuzen moeten worden gemaakt.

### **Stap 3: ANALYSE**

Wij zullen de geïnventariseerde gegevens analyseren en in kaart brengen. Aan de hand hiervan maken wij een eerste selectie van mogelijkheden en oplossingen die passen bij uw situatie en lichten wij dit toe.

### **Stap 4: ADVIES**

Op basis van de inventarisatie en analyse presenteren wij u oplossingen voor uw vragen en de door ons geconstateerde problemen in de vorm van een concreet advies. In dit advies geven wij exact aan welk financieel product, verzekering en/of hypotheekvorm, bij welke instelling en tegen welke condities naar ons oordeel goed past bij uw wensen en mogelijkheden; het kan ook zijn dat wij u juist adviseren bepaalde lopende producten te beëindigen. En bij financiële planning gaat het soms helemaal niet over producten.

### **Stap 5 BEMIDDELING**

Indien u dit wenst, verzorgen wij de contacten met de financiële instelling(en) en bemiddelen wij bij het afsluiten van de benodigde financiële producten. In de meeste gevallen hebben wij het advies opgesteld en kunnen wij ervoor zorgen dat de door ons geadviseerde constructie op juiste wijze ook door de bank

of verzekeringsmaatschappij wordt uitgevoerd. Het is ook denkbaar dat u geen voorafgaand advies van ons nodig heeft, bijvoorbeeld omdat u elders advies heeft ingewonnen

#### **.Stap 6: NAZORG/BEHEER**

Na de aanschaf van het door u gewenste product, blijven wij u begeleiden. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij u bij indien u veranderingen wilt aanbrengen. Indien het daarvoor noodzakelijk is om een nieuw advies- en/of bemiddelingstraject in te gaan, zullen wij opnieuw afspraken met u maken over onze beloning. In het verlengde hiervan stellen wij een tweejaarlijkse update voor om de financiële planning te waarborgen; in de regel neemt dit twee uur in beslag.

#### **Tijdbesteding en beloning**

Om onze diensten te kunnen aanbieden, investeren wij tijd en maken wij bedrijfskosten. Deze kosten bestaan o.a. uit kosten van huisvesting, vergunningen, softwarelicenties, salarissen, opleidingen, etc. Voor de vergoeding van deze kosten bestaan verschillende mogelijkheden. U kunt denken aan een vaste vergoeding op declaratiebasis, beloning op basis van een uurtarief, provisie, of een combinatie daarvan. De gekozen beloningsmethodiek is afhankelijk van de vorm van dienstverlening. De complexiteit en omvang zal in belangrijke mate de hoogte van het tarief bepalen. Hieronder geven wij een indicatie van onze tijdsbesteding en beloning.

Het eerste oriënterende kennismakingsgesprek is altijd kosteloos. Als u daarna besluit om van onze diensten gebruik te maken, vinden wij het belangrijk om de afspraken over onze diensten en beloning schriftelijk vast te leggen d.m.v. een opdrachtbevestiging. Afhankelijk van de vorm van dienstverlening zullen wij vooraf aangeven welke beloningsvorm van toepassing is. De verschillende beloningsvormen treft u hieronder aan.

#### **Beloning op declaratiebasis/vaste vergoeding:**

Voor een advies- en bemiddelingstraject voor hypothecair krediet laten wij ons in principe belonen op basis van een vaste vergoeding (declaratiebasis). Onderstaand schema geeft een goede indicatie van de door ons te besteden tijd en kosten per fase van het advies- en bemiddelingstraject. Afhankelijk van uw persoonlijke situatie, wensen en doelstellingen, kan het zijn dat wij meer tijd moeten besteden. In dat geval zullen wij dit vooraf met u afstemmen.

Onderdeel van het advies- en bemiddelingstraject:	Gemiddelde benodigde tijd per onderdeel:	Indicatie kosten per onderdeel op basis van ons uurtarief:
Stap 1 - oriënteren	Ca. 1,5 uur	kosteloos
Stap 2 - inventariseren	Ca. 2,5 uur	€ 362,50
Stap 3 - analyseren	Ca. 7 uur	€ 1.015,-
Stap 4 - adviseren	Ca. 6 uur	€ 870,-
Stap 5 - bemiddelen	Zie overzicht op pagina 8	
Stap 6 – nazorg	p.m.	p.m.

Indien u na ondertekening van de opdrachtbevestiging besluit om tussentijds af te zien van onze verdere vooraf overeengekomen dienstverlening, zullen wij u de tot dan toe gemaakte kosten volgens bovenstaand schema bij u in rekening brengen, waarbij een nog niet afgeronde fase als volledige fase gefactureerd zal worden.

Indien via onze bemiddeling een hypotheek tot stand komt, is geen BTW verschuldigd en is zowel de afsluitprovisie als onze factuur fiscaal aftrekbaar. Bovendien zijn deze kosten als onderdeel van de financieringskosten in de hypotheek mee te financieren.

**Beloning op basis van een uurtarief:**

Bij financiële planning berekenen wij voor onze werkzaamheden een vergoeding op basis van een uurtarief. Ons uurtarief in 2011 bedraagt € 145,- exclusief BTW. Indien de financiële planning leidt tot het afsluiten van een bank- of verzekeringsproduct dat via onze bemiddeling tot stand komt, dan zijn de kosten van de financiële planning vrijgesteld van BTW. In de opdrachtbevestiging zullen wij een indicatie van de dienstverlening en de verwachte kosten geven. Op het moment dat er meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht stellen wij u van te voren op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft

**Beloning op basis van provisie:**

Bij bancaire- of verzekeringsproducten, al dan niet afgesloten als aanvulling op een hypothecaire lening, ontvangen wij een vergoeding van de financiële instelling waar u met onze begeleiding een dergelijk product aanschaft. Deze vergoeding noemen wij provisie. De provisie is een onderdeel van de prijs/premie die u voor het product betaalt. Er wordt onderscheid gemaakt tussen afsluitprovisie en doorlopende provisie. De afsluitprovisie wordt eenmalig ontvangen als beloning voor advies en/of bemiddelingswerkzaamheden. De doorlopende provisie kan worden gezien als vergoeding voor gebruikelijke werkzaamheden i.v.m. nazorg en het beheer van het product.

Wij zijn graag transparant over de hoogte van deze beloning. De exacte hoogte is in dit stadium, voorafgaand aan het advies- en/of bemiddelingstraject, helaas niet altijd te zeggen. Dit hangt af van uw specifieke situatie, wensen, de uiteindelijke productkeuze en onze daarop afgestemde werkzaamheden.

Op dit moment kunnen wij u wel globaal aangeven binnen welke bandbreedte het door ons te ontvangen bedrag aan afsluitprovisie zich zal bevinden. Zodra duidelijk is welk product u via ons kantoor gaat afsluiten, dus voordat u de offerte definitief ondertekent, kunnen en zullen wij u het exacte bedrag aan provisie communiceren. In het overzicht op de volgende pagina treft u een overzicht aan van de omvang van de provisie per productsoort. Bovendien geeft dit overzicht een goede indruk van de reikwijdte van onze bemiddelingmogelijkheden.

**Beloning op basis van een combinatie van de verschillende beloningsvormen:**

Onze beloning kan afhankelijk van de omstandigheden en in overleg met u ook bestaan uit een combinatie van provisie, declaratie, en/of een vergoeding op basis van een uurtarief, al dan niet met onderlinge verrekening.

**Overzicht bandbreedte en reikwijdte bemiddeling (stap 5):**

<b>Productsoort:</b>	<b>Wijze van beloning:</b>	<b>Bandbreedte provisie:</b>	<b>Reikwijdte:</b>	<b>Bandbreedte benodigde uren</b>
Aflossingsvrije of annuïteitenhypothec	Provisie en/of factuur	Een beloning tussen 1% en 1,5 % van de hoogte van het hypotheek bedrag.	Keuze uit 43producten van 21 aanbieders.	6 - 10 uur
Lineaire hypothec	Provisie en/of factuur	Een beloning tussen 1% en 1,5 % van de hoogte van het hypotheek bedrag.	Keuze uit 36 producten van 15 aanbieders.	6 - 10 uur
Spaarhypothec	Provisie en/of factuur	Een beloning tussen 1% en 2,9 % van de hoogte van het hypotheek bedrag.	Keuze uit 41 producten van 21 aanbieders.	8 - 14 uur
Leven- of beleggingshypothec	Provisie en/of factuur	Een beloning tussen 1% en 1,5 % van de hoogte van het hypotheek bedrag.	Keuze uit 41 producten van 19 aanbieders.	8 - 14 uur
Bankspaarhypothec (SEW)	Provisie en/of factuur	Een beloning tussen 1% en 2,65 % van de hoogte van het hypotheek bedrag.	Keuze uit 20 producten van 10 aanbieders.	8 - 14 uur
Beleggingsrekening Hypothec (BEW)	Provisie en/of factuur	Een beloning tussen 1% en 2,65% van de hoogte van het hypotheek bedrag.	Keuze uit 27 producten van 12 aanbieders.	8 - 14 uur
Betalingsbeschermers	Provisie en/of factuur	Een beloning tussen 5% en 17.5% van de koopsom of premie.	Keuze uit 29 producten van 12 aanbieders.	2 - 6 uur
Overlijdensrisicoverzekering	Provisie en/of factuur	Een beloning bestaande uit doorlopende provisie tussen 5% en 15% of op basis van afsluitprovisie tussen 160% en 180% van de eerstejaarspremie.	Keuze uit 19 producten van 15 aanbieders.	2 - 4 uur
Kapitaal- of beleggingsverzekering	Provisie en/of factuur	Een beloning tussen 2% en 5% over de premie maal de looptijd van de verzekering..	Keuze uit 30 producten van 13 aanbieders.	2 - 6 uur
Uitvaartverzekeringen	Provisie en/of factuur	Een beloning tussen 3% en 10% van het verzekerd kapitaal.	Keuze uit 10 producten van 6 aanbieders.	1 - 3 uur
Koopsompolis (o.a. stamrecht/lijfrente)	Provisie en/of factuur	Een beloning tussen 0.5% en 7% van de hoogte van het koopsombedrag.	Keuze uit 33 producten van 14 aanbieders.	4 - 8 uur
(Bank) Spaarrekening	Provisie en/of factuur	Een beloning bestaande uit doorlopende provisie tussen 0,1% en 0,3% per jaar.	Keuze uit 11 producten van 8 aanbieders.	2 - 6 uur
Beleggingsrekening	Provisie en/of factuur	Een beloning bestaande uit doorlopende provisie tussen 0,1% en 0,3% per jaar.	Keuze uit 15 producten van 7 aanbieders.	2 - 6 uur

Voor de nazorg en het beheer (stap 6 van het dienstverleningstraject) ontvangen wij voor aanvullende bancaire en verzekeringsproducten van de financiële instelling gemiddeld 2,5% van de door u te betalen jaarpremie aan doorlopende provisie. Voor de kosten van het normale onderhoud van uw polis is dit voldoende. Mocht zich in de toekomst een situatie voordoen waarbij u zich opnieuw wilt laten adviseren

en/of dat wij opnieuw voor u gaan bemiddelen, dan zullen we voor deze werkzaamheden opnieuw afspraken met u maken over de beloningswijze.

De bank of verzekeringsmaatschappij betaalt aan afsluitprovisie maximaal 50% van de genoemde afsluitprovisie ineens. Het restant ontvangen wij gedurende de looptijd van de overeenkomst. Meestal is er een verdientermijn van 5 á 10 jaar van toepassing. Indien u de overeenkomst binnen deze termijn, anders dan door overlijden beëindigt, dienen wij de provisie naar evenredigheid terug te betalen. In voorkomende gevallen behouden wij ons het recht voor dit met u te verrekenen.

#### **Eventuele bijkomende kosten**

In voorkomende situaties kan het interessant zijn om gebruik te maken van een zogeheten service provider of inkoopcombinatie. Deze organisaties bieden de mogelijkheid om te profiteren van (collectieve) inkoopvoordelen, gunstige (rente)arrangementen en toegang tot interessante financiële instellingen waarmee niet rechtstreeks overeenkomsten te sluiten zijn. Deze partijen brengen doorgaans een eenmalige administratie/dossier vergoeding in rekening. De hoogte hiervan varieert, afhankelijk van de service provider, tussen € 195,- en € 650,- per dossier. Alleen als het interessant voor u is om hiervan te profiteren, zullen wij u dit adviseren en de extra kosten vooraf met u afstemmen. Indien u hiermee akkoord gaat, zullen wij vervolgens deze dossierkosten van de service provider aan u doorberekenen.

Uiteraard kan het voorkomen dat u in verband met het af te sluiten product daarnaast wel externe kosten, zoals (makelaars)courtage, taxatiekosten, notariskosten, en/ of belasting verschuldigd bent. Deze zult u aan de betreffende instantie moeten voldoen.

#### **Wat verwachten wij van u?**

- In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. We hebben deze nodig om u een goed advies te kunnen geven. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan het recht van de verzekeraar om niet uit te keren in geval van schade indien achteraf zou blijken dat u onjuiste informatie heeft gegeven.
- Dat u belangrijke wijzigingen in uw persoonlijke situatie aan ons doorgeeft; denk hierbij aan inkomensveranderingen, een andere baan, starten van een eigen onderneming, gezinsuitbreiding, echtscheiding, etc.
- Dat u de stukken die wij u toesturen ook zelf controleert, zodat u zeker weet dat deze zijn opgesteld conform uw wensen.

#### **Tot slot**

Wij streven er voortdurend naar onze klanten op een goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. Wij vertrouwen erop u met dit document een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. Wij hopen samen met u een langdurige relatie aan te gaan die naar beider tevredenheid zal verlopen.

**Ondertekening voor ontvangst van dit document**

Zoals aangegeven op pagina 3, vinden wij het belangrijk om u voorafgaand aan onze advisering te informeren over de aard, reikwijdte en beloningsystematiek van onze dienstverlening. Deze informatie hebben wij in dit document in de vorm van een dienstenwijzer en dienstverleningsdocument weergegeven. De Wet op het financieel toezicht (Wft) verwacht dit ook van ons. Om het overhandigen van dit document te kunnen aantonen, vragen wij u dit document voor ontvangst te ondertekenen en deze ondertekende ontvangstbevestiging aan ons te overhandigen.

In dit document zijn geen bepalingen opgenomen die voor u kunnen leiden tot een juridische verplichting. Dit document is uitsluitend informatief.

**Handtekening(en) voor ontvangst dienstenwijzer en dienstverleningsdocument:**

Plaats: .....

Datum: .....

Handtekening cliënt 1:

Handtekening cliënt 2:

.....

.....

Naam: .....

Naam: .....