



Waarom dit dienstverleningsdocument?

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 Adviseren
- 2.3 Bemiddelen
- 2.4 Onderhoud
- 2.5 Urenindicatie

3. Wat verwachten wij van u?

4. Betalingen

5. Hoe worden wij beloond?

- 5.1 Beloning op basis van provisie
- 5.2 Beloning op basis van een uurtarief
- 5.3 BTW
- 5.4 Onderhoud

6. Beëindiging van de relatie

7. Klachtenregeling

1. Wie zijn wij?

Hypotheek Style / SNS Regio Bank biedt u deskundige advies- en bemiddelingsdiensten op het gebied van de volgende financiële producten:

- .. hypotheeken,
- .. verzekeringen,
- .. pensioenen,
- .. sparen,
- .. beleggen,
- .. financiële planning,
- .. consumptief krediet.

1.1 Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen geopend 9.00 uur tot 17.00 uur. Op afspraak zijn wij u ook buiten kantooruren graag van dienst.

Bezoekadres : Nieuwe Ebbingestraat 100

Postcode : 9712 NP

Plaats : Groningen

Telefoon : 050-3185001

E-mail : Groningen@hypotheekstyle.nl

Internetadres : www.hypotheekstyle.nl

KvK-nummer : 02078818

1.2 Deskundigheid en kwaliteit

Deskundigheid en kwaliteit hebben wij hoog in het vaandel staan. Onze adviseurs zijn Erkend Hypotheekadviseur en of Erkend Hypothecair Planner en geregistreerd bij de Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseur (SEH) en of de Vereniging van Hypothecair Planners (NVHP). Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12002778, 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 hypotheeken, 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 vier onderdelen (oriënteren, 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

Het eerste gesprek is bedoeld om geheel vrijblijvend met u te kijken waarvoor u ons heeft benaderd en wat wij voor u kunnen betekenen. U krijgt tijdens het eerste gesprek van ons algemene informatie, waaronder in ieder geval dit document. Na afloop kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze diensten.

2.2 Adviseren

Na de oriëntatie gaan wij een grondig onderzoek uitvoeren, waarbij wij ingaan op uw financiële positie, uw wensen en doelen, uw kennis en ervaring op financieel gebied en uiteraard ook op de mate waarin u bereid bent risico's te nemen. Aan de hand daarvan stellen wij een klantprofiel op, als basis voor een gedegen en passend advies. Ons advies vatten wij schriftelijk samen in een adviessamenvatting. Bovendien willen wij ons advies graag uitgebreid met u bespreken en toelichten. Ook als u elders advies heeft gekregen en behoefte hebt aan een second opinion, bent u bij ons aan het juiste adres.

2.3 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. Wat wij precies 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.

2.4 Onderhoud

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.) 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.

2.5 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, de aan u te besteden tijd kan minder of meer bedragen.

Producten	Aantal uren
Hypotheek: alle aflossingsvormen	
Advies + bemiddeling	20 – 30
Levensverzekering Advies + bemiddeling	5 - 10
Lijfrenteverzekering/pensioen adviestraject	1 - 5
Woonlastenverzekering	3 - 5
Overlijdensrisicoverzekering	3 - 5

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, 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 via ons kantoor doen door middel van automatische incasso of acceptgiro of rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Per polis zullen wij daarover met u afspraken maken. Als u de premies via ons betaalt, heeft u direct aan uw betalingsverplichting tegenover de verzekeraar voldaan. De verzekeringsdekking blijft dus altijd ongewijzigd in stand. Blijft betaling (aan ons) 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) of beloning op basis van provisie. Hieronder leggen wij uit wat de verschillende beloningsvormen inhouden.

5.1 Beloning op basis van provisie

Als u via ons een hypotheek 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. Een gedeelte (70%) van de totale provisie wordt bij het afsluiten van het product betaald. Het andere gedeelte van de provisie wordt verspreid over de jaren erna uitbetaald, mits de hypotheek of verzekering nog steeds via ons kantoor loopt. Onderstaande provisie's zijn algemene percentages. Als u ons inschakelt om te bemiddelen, zullen wij u -voordat u een product aanschaf - tijdig informeren over het exacte bedrag dat aan provisie's wordt betaald. Onderstaande percentages gelden voor het gehele traject van adviseren, bemiddelen en onderhoud advies gedurende een periode van 10 jaar.

Hypotheken (Aflossingsvrij/Lineair/Annuïteit)	0,5% - 1,3% van de lening
Hypotheken (Spaar/Leven/Bankspaar)	1% - 3,3%
Levensverzekeringen	2,5% tot 7% van de totale premie / koopsom of 0 tot 6% van het verzekerde kapitaal
Lijfrenteverzekeringen	2,5% tot 7% van de totale koopsom
Overlijdensrisicoverzekering	maximaal 2x de jaarpremie
Woonlasten	30% tot 50%

** hiervan wordt 60% direct uitbetaald in de vorm van afsluitprovisie. Het restant wordt gedurende de looptijd van uw hypotheek of levensverzekering dan wel in 10 jaarlijkse termijnen uitbetaald, dit wordt doorlooppromissie genoemd.*

Wanneer een hypotheek of verzekering binnen 5 jaar na het afsluiten wordt geroyeerd, dan dienen wij een evenredig deel van de door ons ontvangen provisie aan de maatschappij te retourneren. Wanneer u tussentijds uw opdracht intrekt, na ondertekening van de opdrachtbevestiging, zijn wij gerechtigd een deel van de gemaakte kosten in rekening te brengen.

5.2 Beloning op basis van een uurtarief of vast tarief

Het is mogelijk om ons op basis van een uurtarief te betalen. Wij hanteren hiervoor het tarief van € 100,- . 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. De beloning op vast tarief staat hieronder aangegeven. Wanneer wij een vergoeding op basis van uurtarief of vast tarief ontvangen, dan zijn alle provisies verwerkt in de rente (wanneer de verstrekker dit kan) of uit het product gehaald. Onze vergoeding met betrekking tot de hypotheek bestaat dan alleen uit de factuur die wij u zullen zenden.

<i>Diensten</i>	<i>Urenindicatie</i>	<i>tarief</i>
Hypotheek bij aankoop woning	24 – 30 uur	€ 2500,-
2 ^{de} hypotheek bestaande klant	4 – 7 uur	€ 750,-
2 ^{de} hypotheek nieuwe klant	10 – 15 uur	Alleen mogelijk op uurtarief
Ontslag hoofdelijk aansprakelijkheid	6 – 10 uur	€ 900,-
Begeleiding Echtscheiding	15 – 25 uur	Alleen mogelijk op uurtarief
Oversluiten hypotheek	24 – 30 uur	€ 2250,-

5.3 BTW

Mogelijk is onze nota belast met BTW of assurantiebelasting. 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), zonder dat de intentie bestaat om het geadviseerde product ook daadwerkelijk bij ons af te sluiten, zijn wij verplicht om BTW of assurantiebelasting in rekening te brengen.

5.4 Onderhoud

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. Als u kiest voor beloning op basis van provisie, heeft u gedurende 10 jaar lang recht op onderhoud van het door ons opgestelde advies dan wel het door ons geadviseerde product.

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.

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.

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

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

Hypotheek Style / SNS Regio Bank
Nieuwe Ebbingestraat 100
9712 NP Groningen

Voor ontvangst:

Plaatsnaam, *d.d.*
.....

Naam Klant *Handtekening klant*
.....

Naam Klant *Handtekening klant*
.....

Naam Adviseur *Handtekening Adviseur*
.....