



# Koopman

VERZEKERINGEN & HYPOTHEKEN

## DIENSTENWIJZER HYPOTHEKEN

### Inleiding

In deze dienstenwijzer kunt u lezen hoe wij onze dienstverlening uitoefenen.

Wij vinden het belangrijk dat u een goede voorlichting krijgt op het gebied van hypotheek.

Koopman Verzekeringen & Hypotheken streeft naar een open en eerlijke relatie met haar relaties.

Dit komt ook terug in de Wet op het Financieel Toezicht (WFT).

Op grond van deze wet zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken.

### Wie zijn wij?

Koopman Verzekeringen & Hypotheken is een onafhankelijke tussenpersoon, gevestigd aan de Nieuweweg 48 in Hoogkarspel.

Wij adviseren en bemiddelen in de totstandkoming van schade- en levensverzekeringen, hypotheek, beleggingsproducten en bankproducten.

### Wat kunt u van Koopman Verzekeringen & Hypotheken verwachten?

Wij richten ons zowel op de particuliere als op de zakelijke markt. De deur van ons kantoor staat op werkdagen van 8.30 uur tot 17.00 uur open. Daarnaast maken wij desgewenst afspraken in de avonden op kantoor of bij u thuis. Voor schademeldingen en overige spoedgevallen zijn wij buiten kantooruren, mobiel bereikbaar.

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren, te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of hypotheekverstrekkers. Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

### Welke werkzaamheden verrichten wij voor u:

#### Stap 1. Eerste gesprek met hypotheekadviseur – kennismaken

- Bespreken van uw wensen
- Bespreken van onze werkwijze en uitdelen en bespreken van ons dienstverleningsdocument
- Toelichten van onze beloning en de werkzaamheden die wij hiervoor verrichten
- Inventariseren van uw gegevens op de volgende onderdelen:
  - Persoonlijke gegevens
  - Inkomensituatie nu en in de toekomst
  - Vermogenssituatie nu en in de toekomst
  - Uw al bestaande financiële producten
  - Uw kennis en ervaring met diverse zaken
  - Uw risicobereidheid
- Bespreken van benodigde documenten
- Bespreken van vervolgstap en het traject wat bewandeld gaat worden
- Opstellen van het opdrachtformulier.

### Stap 2. Het vervaardigen van het advies

- Inventarisatie verwerken in een hypotheekopzet
- Berekenen van mogelijkheid lening- berekening maximale lening
- Hypotheekopzet bij diverse aanbieders vergelijken op rentegebied
- Vergelijken voorwaarden van de geselecteerde aanbieders
- Berekenen hypotheek uit geselecteerde aanbieders
- Opstellen van adviessamenvatting
- Het benoemen van de verschillende risico's
- Opstellen van een gespreksverslag en deze naar u opsturen/mailen.

### Stap 3. Vervolggesprek met hypotheekadviseur

- Bespreken en ondertekenen van het opdrachtformulier
- Bespreken van de berekeningen
- Bespreken en ondertekenen van de adviessamenvatting
- Eventueel bijstellen van het hypotheekadvies aan de hand van uw bevindingen
- Bespreken van vervolgstap en de te nemen tijdspad qua deadlines.

### Stap 4. Het aanvragen van de hypotheek

- Aanvragen renteaanbod hypotheek
- Aanvragen van een eventuele bankgarantie
- Aanvragen van een eventuele taxatie- of bouwkundig rapport
- Contacten met verkopend makelaar betreffende de koopovereenkomst
- Na ontvangst van de hypotheekofferte, deze controleren
- Controleren aanvraagformulieren aanverwante producten
- Invullen gezondheidsverklaringen en overige relevante documenten
- U op de hoogte stellen van de documenten welke wij nog dienen te ontvangen
- U op de hoogte houden van de stand van zaken.

### Stap 5. Vervolggesprek met hypotheekadviseur

- Bespreken en ondertekenen diverse offertes
- Invullen en ondertekenen van de benodigde aanvraagformulieren
- Ontvangst van de door u aan te leveren documenten.

### Stap 6. Administratieve afhandeling offertes en aanvraagformulieren

- Opsturen van hypotheekofferte en benodigde documenten naar de geldverstrekker
- Opsturen van aanvraagformulieren van aanverwante producten
- Vooraankondiging van de hypotheek naar de notaris
- Monitoren van het acceptatieproces bij de geldverstrekker/maatschappijen
- U op de hoogte houden van de stand van zaken.

### Stap 7. Passeren hypotheek / uitbetaling gelden

- Controleren van de notarisstukken (hypotheekakte, leveringsakte en de afrekening)
- Indien gewenst samen met u de notaris bezoeken
- Doornemen van uw verzekeringen en deze eventueel aanpassen.

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

In het kader van de Wet Identificatie bij Dienstverlening (WID) zijn wij wettelijk verplicht uw identiteit vast te stellen. Wij moeten u daarom verzoeken u te legitimeren voorafgaand aan onze dienstverlening. Om u goed te kunnen adviseren, verwachten wij dat u ons volledig informeert tijdens het gesprek dat u met ons heeft. Tijdens de looptijd van de hypotheek en/of overige voorzieningen is het belangrijk en noodzakelijk dat u ons op de hoogte brengt van wijzigingen in uw persoonlijke en/of uw financiële situatie. U kunt hierbij denken aan een verhuizing, huwelijk, geboorte, echtscheiding, overlijden, nieuwe baan of werkloosheid.

### Zo verlopen uw betalingen

Na het totstandkomen van een overeenkomst verricht u uw betalingen rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij of financiële instelling.

Het is belangrijk dat u uw betalingen tijdig verricht. Doet u dat niet, dan kan dat gevolgen hebben voor de overeenkomst. In veel gevallen zal die uiteindelijk beëindigd worden, wat nadelige gevolgen voor u zult hebben.

Beëindiging van een overeenkomst zal echter pas geschieden nadat u één of meer waarschuwingen heeft ontvangen van de verzekeringsmaatschappij, financiële instelling of van ons.

Als u het op prijs stelt dat wij de verzekeringspremies automatisch van uw rekening incasseren, dient u ons daarvoor een schriftelijke machtiging te verlenen.

### Hoe worden wij beloond?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

Financieel advies is niet gratis. Waar u vroeger door middel van provisies de dienstverlening betaalde proberen wij u tegenwoordig vooraf duidelijk en transparant aan te geven wat en wanneer u betaald.

Per 1 januari 2013 geldt er een provisieverbod voor de volgende financiële producten:

- complexe financiële producten
- hypothecaire kredieten
- betalingsbeschermers
- overlijdensrisicoverzekeringen
- individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen
- uitvaartproducten.

De wet verbiedt maatschappijen om ons als financieel dienstverlener omzetbonussen te geven.

Stap 1. Eerste gesprek met hypotheekadviseur – kennismaken is altijd gratis. Aan de volgende stappen zijn echter kosten verbonden die u dient te betalen.

Voor elk uur dat wij besteden brengen wij u het standaard uurtarief in rekening, dat is momenteel € 129,00 exclusief BTW (inclusief BTW € 156,09).

Ons kantoor werkt in principe op basis van een vast factuurbedrag t.b.v. advies- en bemiddelingswerkzaamheden. Tarieven kunnen afwijken op basis van complexiteit van de hypotheek:

Hypotheek starter	: € 2.625,00
incl. starterslening extra of i.c.m. hulp ouders	: € 375,00
Hypotheek starter ondernemer	: € 2.975,00
Hypotheek doorstromer nieuwe klant	: € 3.075,00
Hypotheek doorstromer bestaande klant	: € 2.775,00
Hypotheek doorstromer ZZP/ondernemer nieuwe klant	: € 3.395,00
Hypotheek doorstromer ZZP/ondernemer bestaande klant	: € 3.145,00
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	: € 3.145,00
2 <sup>e</sup> hypotheek nieuwe klant	: € 2.200,00
2 <sup>e</sup> hypotheek bestaande klant	: € 1.925,00
Opmaken draagplichtovereenkomst	: € 395,00
Overige hypotheekwerkzaamheden vanaf € 295,00 (afhankelijk van het aantal uren)	

Deze tarieven zijn inclusief afsluit- en advieskosten overlijdensrisico- en woonlastenverzekering en exclusief dossierkosten van € 375,00 als de hypotheek via een inkoopcombinatie wordt afgesloten.

*Bij het onverhoopt niet doorgaan van de hypotheekaanvraag, zijn wij genoodzaakt € 495,00 annuleringskosten in rekening te brengen.*

#### Beloning overige verzekeringen \*

Wij ontvangen geen afsluitprovisie op levensverzekeringen.

Ons kantoor werkt op basis van een vast factuurbedrag t.b.v. advies- en bemiddelingswerkzaamheden:

Overlijdensrisicoverzekering	: € 295,00
Kapitaalverzekering	: € 750,00
Inkomensverzekering i.c.m. hypotheek	: € 250,00
Bancaire opbouw- of uitkerende rekening	: € 395,00
Expiratie levensverzekering	: € 75,00
Uitvaartverzekering	: € 195,00

*\*over genoemde tarieven wordt geen BTW geheven*

#### **\*Extra informatie betreffende berekening BTW**

Bij adviseren dat niet leidt tot de afname van een product, zal de factuur verhoogd worden met 21% BTW. Als de dienstverlening gericht is op verkoop van een product dan is deze dienst vrijgesteld van BTW. Dit geldt ook in het geval dat er uiteindelijk geen productafname plaatsvindt. Een schriftelijke overeenkomst van opdracht geldt hierbij als bewijsmiddel voor het aantonen van het doel.

In de tarieven voor hypotheek zit de zogenaamde nazorg niet inbegrepen. Onder nazorg wordt verstaan:

- eenvoudige administratieve handelingen, zoals bijvoorbeeld wijziging rekeningnummer
- beantwoorden van eenvoudige vragen waarvoor geen (wettelijk) adviestraject benodigd is
- informeren over gewijzigde wet- en regelgeving.

Voor de nazorg kunt u een servicecontract met ons afsluiten voor € 12,50 per maand.

#### **Beloningsbeleid intern**

Het inkomen van onze medewerkers is niet afhankelijk van producten die worden gesloten. Onze medewerkers verdienen een vast salaris.

#### **Onze kwaliteit**

Door de Wet op het Financieel Toezicht worden er strenge eisen gesteld aan het intermediair op het gebied van deskundigheid, informatieverstrekking en het nakomen van de gedragsregels. Deze eisen worden getoetst door de Autoriteit Financiële Markten.

Koopman Verzekeringen & Hypotheken is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12008194.

Wij stellen zelf ook hoge eisen aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Al onze medewerkers krijgen interne en externe opleidingen, toegespitst op de functie die zij bekleden. Er wordt voortdurend bijgeschoold.

Mocht er desondanks iets mis gaan in onze bemiddeling, dan kan Koopman Verzekeringen & Hypotheken terugvallen op haar beroepsaansprakelijkheidsverzekering bij Markel International Nederland, onder polisnummer 218937. De aansprakelijkheid voor geleden schade is in alle gevallen beperkt tot ten hoogste het verzekerde bedrag van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering. De minimale hoogte van het verzekerde bedrag is wettelijk vastgesteld.

#### **Beëindiging relatie**

Hoewel wij dit zouden betreuren, heeft u de mogelijkheid uw relatie met Koopman Verzekeringen & Hypotheken te beëindigen. Afhankelijk van het soort product en de bijbehorende voorwaarden, zullen wij u op uw verzoek informeren, over de wijze waarop u de opzegging kunt bewerkstelligen.

**Klachten?**

Koopman Verzekeringen & Hypotheken streeft naar het opbouwen van een lange termijn relatie met u als tevreden klant. Alleen door uw belangen goed te behartigen, ondervinden beide partijen profijt. Als u niet tevreden bent over onze dienstverlening, dan vernemen wij dat graag van u.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht bij één van de volgende instanties terecht:

Betreffende verzekeringen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD),  
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, Tel. 0900-3552248, e-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Ons aansluitnummer voor Koopman Verzekeringen & Hypotheken is 300.005035.

Betreffende hypotheek bij de Geschillencommissie Beroepscode Erkend Hypotheekadviseurs,  
Antwoordnummer 11126, 1000 PD, Amsterdam, [www.erkendhypotheekadviseur.nl](http://www.erkendhypotheekadviseur.nl)