



Dienstverleningsdocument



Definitieve versie, 03-09-2010  
Noordstad Hypotheken BV  
Den Helder



## ***Inleiding***

Dit “Dienstverleningsdocument” wordt u aangeboden door het team van Noordstad Hypotheken BV te Den Helder. Door middel van dit document willen wij ons graag aan u voorstellen en informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

U oriënteert zich op de mogelijkheden van een hypothecaire geldlening. Ons kantoor kan u hierbij ondersteuning verlenen. Onze dienstverlening kan bestaan uit advies, maar wij kunnen u ook ondersteunen in de contacten met financiële instellingen. In dit document informeren wij u over de wijze waarop wij in het algemeen onze werkzaamheden uitvoeren. Uiteraard kan deze werkwijze worden aangepast naar uw specifieke wensen.



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

Noordstad Hypotheken biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van hypotheek, verzekeringen, pensioenen, beleggen, financiële planning, consumptief krediet en sparen. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren. Noordstad Hypotheken mag momenteel als enige in Den Helder het Keurmerk Hypotheek Bemiddeling voeren. Met dit Keurmerk voldoet ons bedrijf aan de hoogste kwaliteitseisen voor hypotheekadvies en hypotheekbemiddeling in de markt. Dit houdt onder meer in dat onze adviseurs zijn ingeschreven in het register van Erkende Hypotheekadviseurs. Zij hebben een opleiding gevolgd die borg staat voor kennis van zaken voor het geven van een goed hypotheekadvies. Jaarlijks wordt die kennis door middel van een vast opleidingsprogramma up-to-date gehouden.

Ons bedrijf en de medewerkers van ons bedrijf zijn aangesloten bij: Stichting Erkenningregeling Hypotheek Adviseurs (SEH), Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planner (NVHP), Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening (SKFD) en Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (KIFID).



## **Onze dienstverlening samengevat in vijf stappen**

U heeft een grote keuze uit hypothecaire geldleningen. Elke vorm heeft bepaalde voor- en nadelen. Voor u is het zeer belangrijk dat u die vorm kiest die nu, maar ook in de toekomst, past bij 'uw specifieke situatie'. Het is belangrijk dat u beseft dat een aanzienlijk deel van uw besteedbaar inkomen zal worden besteed aan deze hypothecaire geldlening. Daarbij niet te vergeten dat het hier gaat om het aangaan van een jarenlange overeenkomst.

Onze taak is u te helpen die hypotheekvorm te kiezen die goed aansluit bij uw individuele situatie. Om u daarin te kunnen adviseren, volgen wij standaard een procedure die bestaat uit vijf stappen:

### Stap 1, inventariseren

*Wij beginnen ons advies met uitgebreid uw persoonlijke situatie in kaart te brengen. Daarbij bespreken wij bijvoorbeeld uw wensen ten aanzien van de hypotheek en uw financiële situatie. Ook gaan wij in dit gedeelte van het adviesgesprek na waar uw prioriteiten liggen indien bepaalde keuzes rondom deze geldlening moeten worden gemaakt (bijvoorbeeld kinderwens).*

### Stap 2, analyseren

*Nadat wij ons een goed beeld hebben gevormd van uw wensen, de huidige situatie 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 die passen bij uw situatie. In deze fase lichten wij de verschillende mogelijkheden toe en geven aan wat naar ons oordeel de voor- en nadelen van de mogelijkheden zijn.*

### Stap 3, advies

*Op basis van de inventarisatie en analyse komen wij uiteindelijk tot een concreet advies. In dit advies geven wij exact aan welke hypotheekvorm, bij welke instelling en tegen welke condities naar ons oordeel het beste past bij uw wensen en mogelijkheden.*

### Stap 4, bemiddeling

*Indien u het wenst kunnen wij namens u alle contacten met de gekozen financiële instelling verzorgen. Hiermee waarborgen we dat de door ons geadviseerde constructie op correcte wijze door de bank of verzekeringsmaatschappij wordt uitgevoerd. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.*

### Stap 5, nazorg

*Indien u het wenst kunnen wij u, nadat de hypothecaire geldlening is afgesloten, blijven ondersteunen. U kunt met al uw vragen bij ons terecht en jaarlijks zullen wij u uitnodigen voor een onderhoudsgesprek. In dit onderhoudsgesprek zullen wij samen met u bekijken of uw hypotheek nog steeds past in uw huidige situatie. Deze situatie kan immers in de loop der tijden anders worden dan wij kunnen voorzien.*



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

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en gemaakte afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren. Het gaat hierbij over alle zaken die in het kader van het verkrijgen van een hypotheek van belang kunnen zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of uw samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.), maar ook om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie.



### ***Betalingen***

#### **Hypotheken 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.

#### **Verzekeringen**

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) dient u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij te voldoen. Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

### ***Tijdbesteding***

Om u goed te kunnen adviseren, investeren wij tijd. De exacte hoeveelheid tijd hangt sterk af van uw persoonlijke situatie. Maar ook van de complexiteit van uw hypotheek.

Om u duidelijkheid te verschaffen in onze tijdbesteding en bijbehorende verdiensten hebben wij voor u onderstaand voorbeeld gemaakt. Hieronder ziet u een tabel. In deze tabel hebben wij per hypotheekvorm aangegeven wat de gemiddelde tijdbesteding is die wij bij een hypotheek van

€ 250.000,- besteden. Tevens treft u aan wat gemiddeld de beloning is die wij voor deze werkzaamheden ontvangen.

Hypotheekvorm	Tijdbesteding	Minimale inkomsten	Maximale inkomsten
Aflossingsvrije hypotheek	7 tot 10 uur	€ 1250,-	€ 2500,-
Lineair hypotheek	7 tot 10 uur	€ 1250,-	€ 2500,-
Annuitaire hypotheek	7 tot 10 uur	€ 1250,-	€ 2500,-
Spaarhypotheek	10 tot 15 uur	€ 2500	€ 4500,-
Beleggingshypotheek	10 tot 15 uur	€ 2500,-	€ 4500,-
Bankspaarhypotheek	10 tot 15 uur	€ 2500,-	€ 4500
Opname uit verhoogde inschrijving	5 tot 7 uur	€ 750,-	€ 1500,-
Tweede hypotheek	7 tot 10 uur	€ 1250,-	€ 2500,-

*Bovengenoemde bandbreedte is een schatting over de inkomsten in 2009, hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Bovenstaande is exclusief de doorlopende provisie per maand. Over de directe kosten loopt Noordstad Hypotheken gedurende 10 jaar een terugboekrisico. Dat wil zeggen dat zij gedurende deze periode de inkomsten terug moeten betalen aan de maatschappij bij opheffing van de hypotheek of polis.*

### **Beloning**

Indien naar aanleiding van onze dienstverlening een hypotheekovereenkomst tot stand komt tussen u en een financiële instelling, ontvangen wij van de betreffende financiële instelling voor onze dienstverlening een provisie. Deze provisie is doorberekend in de premie die door de financiële instelling bij u in rekening wordt gebracht. U krijgt voorafgaand aan het afsluiten van de hypotheek exact inzage in de hoogte van deze provisie.

Voor het overige worden aan u voor de dienstverlening ter zake het hypotheekadvies en de daaraan gerelateerde bemiddeling door ons kantoor geen kosten in rekening gebracht, behoudens de kosten van een eventueel benodigd taxatierapport.

Noordstad Hypotheken behoudt zich het recht om voor onze dienstverlening een vast honorarium in rekening te brengen. Deze prijs zal dan onderling worden vastgesteld. Externe kosten, zoals kosten van een benodigd taxatierapport belasten wij aan u door. Voor het door u verschuldigde honorarium ontvangt u uiteraard een factuur.

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

In beloning voor onze dienstverlening heeft u een keuzemogelijkheid.

Deze keuzemogelijkheden zijn:

1. Beloning voor onze dienstverlening uit provisie, zoals beschreven bij "Beloning"
2. Beloning voor onze diensten op basis van een vaste prijs, zoals beschreven bij "Tijdsbesteding"

Indien u gekozen heeft voor een vast tarief, maar de maatschappij keert ook provisie aan ons uit, zullen wij deze provisie met u verrekenen.



## ***Wettelijke verplichtingen***

Ons kantoor heeft volgens de Wet financiële dienstverlening een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer AFM 12010053, 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 (Wet bescherming Persoonsgegevens).

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat 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 naar een andere adviseur 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 adviseur.

## ***Klachtenregeling***

Klachten over onze dienstverlening horen wij graag direct van u. Samen kunnen wij dan tot een oplossing komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u uiteraard de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening te Den Haag. Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website <http://www.kifid.nl/>



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

Bezoekadres : Drs. F. Bijlweg 8b , 1784 MC te Den Helder  
Postadres : Postbus 446, 1780 AK te Den Helder  
Telefoon : 0223 – 611 000  
Fax : 0223 – 611 009  
Email : [info@noordstadhypotheken.nl](mailto:info@noordstadhypotheken.nl)  
Internetadres : [www.noordstadhypotheken.nl](http://www.noordstadhypotheken.nl)

### **Onze openingstijden zijn:**

Maandag 08.30 – 17.30 uur  
Dinsdag 08.30 – 17.30 uur  
Woensdag 08.30 – 17.30 uur  
Donderdag 08.30 – 17.30 uur  
Vrijdag 08.30 – 17.30 uur



AFM 12010053  
Bankrelatie ABN AMRO 42.54.34.028  
K.v.K. 370.77617

