

## Dienstenwijzer 2-12 Hypotheken B.V.

Deze "Dienstenwijzer" wordt u aangeboden door 2-12 Hypotheken B.V. Rembrandtlaan 1-B, 3723 BG Bilthoven.

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

### **Wie zijn wij?**

2-12 Hypotheken B.V. biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van *hypotheken, levensverzekeringen, schadeverzekeringen, consumptieve kredieten, sparen, beleggen en financiële planning*.

Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij adviseren. Medewerkers van 2-12 Hypotheken B.V. hebben de benodigde deskundigheid (vakdiploma eisen) conform de wettelijke eisen welke de overheid stelt aan een bemiddelaar van financiële producten. Medewerkers van 2-12 Hypotheken B.V. zijn aangesloten als Hypothecair Planner bij de Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planner (NVHP) en / of als Erkend Hypotheekadviseur bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH).

2-12 Hypotheken B.V. heeft een wettelijke vergunning bij de Autoriteit Financiële Markten onder vergunningsnummer 12018108.

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

2-12 Hypotheken B.V. werkt met een aantal door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, beleggingsinstellingen, serviceprovider t.b.v. schadeverzekeringen en serviceprovider t.b.v. consumptief krediet) voor het afsluiten van hypotheken, verzekeringen, spaarproducten, beleggingsproducten en consumptief kredieten. Wij baseren onze *advisering* en *bemiddeling* op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten.

### **Onze diensten**

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van hypotheken, levensverzekeringen, schadeverzekeringen, sparen, beleggen en consumptieve kredieten.

De bemiddeling van deze gebieden is uitsluitend in combinatie met integrale advisering. Onze integrale aanpak houdt rekening met uw wensen en persoonlijke situatie, waarbij uw specifieke situatie centraal staat. Dit houdt onder meer in:

1. Inventariseren van uw wensen, behoeften en uw risicobereidheid; het vastleggen van uw persoonlijk klantprofiel
2. Analyseren van de geïnventariseerde gegevens en het cijfermatig doorrekenen van de risicogebieden als kortleven-, langlevens-, arbeidsongeschiktheidsrisico's etc.
3. Het concreet invullen van uw persoonlijk financieel plan, waarbij wij exact toelichten en motiveren bij welke financiële instelling de product invulling is gekozen en tegen welke condities, passende bij uw persoonlijke situatie.
4. Indien u dit wenst, door ondertekening van een opdrachtbevestiging tot bemiddeling, kunnen wij namens u alle contacten met de door ons geselecteerde financiële instellingen verzorgen. Met als doel dat deze financiële instellingen de door ons geadviseerde productinvulling t.b.v. uw persoonlijk financieel plan correct uitvoeren.
5. Indien u dit wenst, door ondertekening van een opdrachtbevestiging tot nazorg, zullen wij uw persoonlijk financieel plan nadat deze is geëffectueerd blijven monitoren. U kunt met al uw vragen over uw persoonlijk financieel plan bij ons terecht. Maar ook zullen wij periodiek controleren of uw persoonlijk financieel plan blijft passen in uw situatie. Deze situatie kan immers in de loop der tijden anders worden dan we thans bij aanvang konden voorzien.

**Wat verwachten wij van u**

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons uitgebreid, eerlijk, tijdig en volledig te informeren over alle zaken die wij relevant vinden voor een kwalitatief integraal adviestraject. Denkt u hierbij aan persoonlijke gegevens als naam, adres, woonplaats, burgerservicenummer, geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizen, arbeidssituatie, inkomensgegevens, bestedingspatroon, maar ook huidige contracten met financiële instellingen etc..

**Tijdbesteding**

Om u goed te kunnen adviseren dienen wij voor een integrale aanpak de nodige tijd te investeren. De exacte hoeveelheid tijd hangt sterk af van uw persoonlijke situatie, en uit hoeveel en welke producten er gekozen worden ter invulling van uw persoonlijk financieel plan. De gemiddelde tijdsindicatie die wij benodigd achten voor onze integrale aanpak ligt tussen de 20 en 30 uur.

**Uniek facturatie moment**

De tijdsbesteding van uw integraal adviestraject en bemiddeling wordt berekend vanaf ons eerste contactmoment met u tot en met de begeleiding van het definitief passeren bij de notaris.

Het recht van factureren ontlenen wij uit de door u ondertekende *Opdrachtbevestiging tot bemiddeling*. De ondertekening van de *Opdrachtbevestiging tot bemiddeling* dient te geschieden nadat wij een concrete invulling hebben gegeven aan uw persoonlijk financieel plan, met de door ons geadviseerde productinvulling en de daarbij behorende beloningstransparantie.

Mocht u onverhoopt kiezen de *Opdrachtbevestiging tot bemiddeling* niet te ondertekenen, dan brengen wij onze tijdsbesteding vanaf ons eerste contactmoment tot en met presenteren van uw persoonlijk financieel plan **NIET** in rekening.

**Beloning traject integrale advisering en bemiddeling zonder Nazorg**

Ons honorarium voor onze dienstverlening bedraagt € 180,- per uur vrijgesteld van B.T.W..

Ons integraal adviestraject inclusief bemiddelen loopt vanaf ons eerste contactmoment met u, tot het moment dat uw persoonlijk financieel plan is geëffectueerd door middel van transport bij de notaris en/of ingangsdata van uw contracten met de door ons geadviseerde en bemiddelde financiële instellingen.

Wanneer t.b.v. uw persoonlijk financieel plan een overeenkomst ontstaat tussen u en de door ons geadviseerde en geselecteerde financiële instelling, en wij ontvangen hiervoor een provisie, dan zullen wij deze provisie in mindering brengen op de eindfactuur.

Met dien verstande dat wij de ontvangen provisie in het eerste jaar na effectuering van uw persoonlijk financieel plan met de eindfactuur verrekenen. De eventueel door ons ontvangen provisie vanaf jaar twee blijven buiten beschouwing omdat wij geen inschatting kunnen maken of deze provisie in de toekomst daadwerkelijk door ons wordt ontvangen.

De door ons ontvangen provisie wordt verdisconteerd in de afsluitprovisie en/of rentetarief en/of de premie die de financiële instelling aan u in rekening brengt.

Wij streven naar provisie-vrije producten, voor zover deze voorhanden zijn, in tarief daadwerkelijk voordeliger zijn en adviesmatig voor uw persoonlijk financieel plan de beste keuzes zijn.

Voordat u de *Opdrachtbevestiging tot Bemiddeling* tekent, krijgt u een exacte inzage in de hoogte en opbouw van deze provisies. Tevens zal de provisie getoetst worden aan de regels omtrent de passendheid van deze provisie, zodat u nooit een bovenmatige provisie betaald.

**Voorbeeld:**

*Integraal hypotheekadvies inclusief bemiddeling.*

Totaal tijdsbesteding 21 uren tarief € 180,- totaal factuur	€ 3.780,-
Provisie ontvangsten jaar 1 van de hypotheekverstrekker	€ 1.520,-
Provisie ontvangsten jaar 1 van de verzekeraar	€ 816,- -/-
Totaal eindfactuur	€ 1.444,-

**Betalingen***Hypotheeken 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.

**Beloning Nazorg**

Nadat uw persoonlijk financieel plan is geëffectueerd kunt u, door ondertekening van *Opdrachtbevestiging tot Nazorg*, gebruik maken van onze dienstverlening Nazorg. Dit houdt in dat u de beschikking krijgt over 3 adviesuren per jaar à € 180,- per uur t.b.v.:

- Al uw vragen, betreffende op uw persoonlijk financieel plan.
- Evaluatie afspraak 6-8 weken na effectueren van uw persoonlijk financieel plan, waarbij we controleren of alles loopt volgens plan.
- Periodieke controle, eens per jaar, in een persoonlijk onderhoud, of uw persoonlijk financieel plan blijft passen bij uw dan geldende situatie.
- Alle wijzigingen welke doorgevoerd dienen te worden om uw persoonlijk financieel plan aan te laten sluiten bij uw gewijzigde persoonlijke situatie.
- Alle wijzigingen welke doorgevoerd moeten worden door gewijzigde externe factoren als productinnovaties, fiscale- en juridische wijzigingen welke op uw persoonlijke situatie van toepassing zijn.

De kosten bedragen € 20,- per maand, ingaande in de maand nadat uw persoonlijk financieel plan is geëffectueerd.

Vanuit onze ervaring zijn 3 adviesuren per jaar voldoende voor een kwalitatieve nazorg.

Wanneer in uw persoonlijke situatie meer adviesuren nodig zijn om uw persoonlijk financieel plan aan te laten sluiten met uw nieuwe persoonlijke situatie dan bedraagt ons honorarium € 180,- per uur.

Indien u **niet** kiest voor een nazorg abonnement zullen wij u, conform de wettelijke zorgplicht, alleen benaderen in de volgende drie situaties:

- Bij productwijzigingen die op één of meerdere door u afgenomen producten van belang zijn
- Bij marktwijzigingen die op één of meerdere door u afgenomen producten van belang zijn
- Bij wetswijzigingen die op één of meerdere door u afgenomen producten van belang zijn

**Wettelijke verplichtingen**

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het Financieel Toezicht (WFT) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12018108, voor het uitoefenen van ons bedrijf. Voorts zijn wij ingeschreven in het AFM Register Nationaal Regime MiFid, voor het adviseren over beleggingsfondsen en/of 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 ( CBP).

***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 toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

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 Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (KIFID) Postbus 93257 2509 AG Den Haag. Ons inschrijvingsnummer 300.013127.

***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.

***Hoe kunt u ons bereiken***

2-12 Hypotheken BV

Rembrandtlaan 1-B

3723 BG Bilthoven

T: 030 - 69 21 000

F: 030 - 69 13 902

[info@2-12hypotheken.nl](mailto:info@2-12hypotheken.nl)

[www.2-12hypotheken.nl](http://www.2-12hypotheken.nl)

Ons kantoor is geopend op werkdagen van 9.00 uur tot 17.30 uur.

Wij streven er voortdurend naar onze klanten op een goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop. Wij vertrouwen erop u met deze dienstenwijzer een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. We hopen samen met u een klantrelatie aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal verlopen, en zien uit naar onze afspraak.