

# Dienstverleningsdocument

Hypotheekcentrum Kerkrade is een onderdeel van de Kicken Adviesgroep te Landgraaf.

U oriënteert zich op de mogelijkheden van een hypothecaire geldlening.

Hypotheekcentrum Kerkrade kan u hierbij ondersteuning verlenen. Onze dienstverlening kan bestaan uit alleen advies, maar wij kunnen ook voor u bemiddelen bij de financiële instelling bij wie u de geldlening aanvraagt.

In dit document informeren wij u over ons bedrijf en de wijze waarop wij in het algemeen onze werkzaamheden uitvoeren. Uiteraard kan deze werkwijze worden aangepast indien u specifieke wensen heeft.

## *Hoe kunt u ons bereiken?*

Onze kantoren zijn op werkdagen geopend van 9.00 tot 17.30 uur.

Eventueel kunt u met ons een afspraak buiten kantoor tijden maken.

## *Onze locaties:*

Holzstraat 11	045 – 5460358
6461 HK Kerkrade	kerres@hypotheken.nl

Markt 1	045-5314334
6372 AT Landgraaf	info@kickenadviesgroep.nl

## *Hypotheekcentrumkerkrade.nl*

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hier treft u uitgebreide informatie aan.

## *Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars*

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen en pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheek en verzekeringen. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten.

## *Onze dienstverlening*

U heeft een grote keuze uit de diverse soorten hypothecaire geldleningen. Elke vorm heeft bepaalde voor- en nadelen. Voor u is het erg belangrijk dat u die vorm kiest die niet alleen 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. Maar het is ook belangrijk dat u zich realiseert dat een hypothecaire geldlening, een overeenkomst is, die voor tientallen jaren wordt aangegaan.

Wij beschouwen het als onze taak 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 een aantal stappen:

## *Kennismakingsgesprek*

Dit eerste gesprek is voor u geheel vrijblijvend en kosteloos. In dit gesprek ontvangt u van ons informatie over onze werkwijzen met betrekking tot advisering en eventuele bemiddeling. Ook vermelden wij de hoogte van de vergoeding welke wij u in rekening zullen brengen indien u van onze diensten gebruik maakt.

### *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. Wij gaan samen met u na waar uw prioriteiten liggen indien bepaalde keuzes rondom deze geldlening moet worden gemaakt. Ook zullen wij aandacht besteden aan uw risicobereidheid. Hoewel bij het inventariseren de nadruk zal liggen op de financiële aspecten zoals uw huidige en toekomstig inkomen zoals uw pensioen, eventuele bestaande financiële verplichtingen etc., zal er ook nagegaan worden welke relevante persoonlijke, niet-financiële, wensen u en uw eventuele partner hebben. Een en ander zal worden vastgelegd in uw klantprofiel.

### *Analyseren*

Nadat wij ons een goed beeld hebben gevormd van uw wensen en uw situatie nu 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 leningen 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.

### *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 financiële instelling en tegen welke voorwaarden naar ons oordeel goed past bij uw wensen en mogelijkheden. Vanzelfsprekend zullen wij u alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders voorleggen. Ook zullen wij de consequenties van de te nemen beslissingen inzichtelijk maken. Het toelichten, motiveren, schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies vormen een belangrijk onderdeel van onze werkzaamheden.

### *Bemiddeling*

Indien u dat wenst kunnen wij namens u alle contacten met de financiële instelling verzorgen. Dit met het doel er voor te zorgen dat de door ons geadviseerde constructie op correcte wijze ook door de bank of verzekeringsmaatschappij wordt uitgevoerd.

### *Nazorg*

Vanzelfsprekend blijven wij u, nadat de hypothecaire geldlening is afgesloten, ondersteunen. U kunt met al uw vragen over de hypotheek bij ons terecht. Maar ook zullen wij periodiek controleren of de hypotheek blijft passen bij uw situatie. Deze situatie kan immers in de loop van de tijd anders worden dan wij nu kunnen voorzien. Ook naderhand zullen wij, indien nodig en wenselijk is, de contacten met de financiële instanties onderhouden.

### *Wat verwachten wij van u?*

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.), om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

### *Betalingen hypothecaire leningen*

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypothecaire lening verschuldigd bent aan de geldverstrekker, dient u rechtstreeks te voldoen. Vrijwel steeds verlangt de geldverstrekker uw toestemming voor automatische incasso. U dient er voor te zorgen dat u steeds voldoende saldo op de betreffende betaalrekening hebt.

### *Onze tijdsbesteding*

Om u goed te kunnen adviseren, moeten wij, mede door wettelijke bepalingen, de nodige tijd investeren. De exacte hoeveelheid tijd hangt sterk af van uw persoonlijke situatie, maar ook van de hypotheekvorm die u uiteindelijk kiest.

De tijdsbesteding varieert van 8 tot 30 uur per hypotheekdossier.

### *Door ons te ontvangen provisie*

Indien naar aanleiding van onze dienstverlening een hypotheekovereenkomst tot stand komt tussen u en enige financiële instelling, ontvangen wij van de betreffende instelling voor onze dienstverlening een provisie. Deze is verdisconteerd in de premie en/of rente die door de financiële instelling aan u in rekening wordt gebracht. U krijgt voorafgaande aan het afsluiten van de hypotheek exacte inzage in de hoogte van deze provisie.

### *Onze vergoeding*

Deze vergoeding bestaat uit een vast bedrag en is afhankelijk van het aantal uren welke wij aan uw hypotheekdossier denken te gaan besteden en de complexiteit van ons advies.

### *Annuleringskosten*

Indien u na contractueel schriftelijk akkoord alsnog besluit om de hypotheek niet via onze bemiddeling tot stand te laten komen, berekenen wij u annuleringskosten.

Kerkrade, 1 april 2011

## Bijlage bij *Dienstverleningsdocument Hypotheekcentrum Kerkrade*

Hypotheekcentrum Kerkrade beschikt over de relevante wettelijke vergunningen en is bij diverse instanties geregistreerd.

### Autoriteit Financiële Markten

De AFM houdt krachtens de Wet Toezicht op de Deskundigheid en Integriteit van de Dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Hypotheekcentrum Kerkrade is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12010652.

Het register van de vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

### Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

De SEH is een initiatief van de gezamenlijke hypotheekaanbieders en helpt bij het vinden van deskundig hypotheekadvies. De erkenningsregeling is persoonsgebonden, elke hypotheekadviseur heeft examen behaald en voldoet aan de praktijkvoorwaarden. Tevens worden er eisen gesteld aan de permanente educatie.

### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht hebben, en komen wij er samen niet uit, kunt u zich wenden tot de KiFiD. Dit is een onafhankelijke stichting waarbij uw klacht wordt beoordeeld door een onafhankelijke Geschillencommissie. Ons aansluitnummer is 300.007011.

### College Bescherming Persoonsgegevens

Hypotheekcentrum Kerkrade heeft melding gedaan van de verwerking van persoonsgegevens bij het College Bescherming Persoonsgegevens. Deze melding is door het College opgenomen onder meldingsnummer: 1142325.

### Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder het nummer 140.58.320.