

**Dienstverleningsdocument en  
Dienstenwijzer**

**SvH Hypothecaire Planning**

## Inleiding

U heeft ons gevraagd om te helpen bij het in kaart brengen van uw financiële situatie en/of bij het maken van één of meerdere financiële beslissingen die van groot belang kunnen zijn voor u en eventueel uw partner en kinderen. Dit kan bijvoorbeeld gaan over een hypotheek, pensioen, overlijden, arbeidsongeschiktheid of iets anders.

Ons kantoor kan u hierbij ondersteunen. Dit kan zowel door het sec in kaart gaan brengen van uw huidige situatie, maar ook het geven van advies en het eventueel bemiddelen voor het aangaan van een financieel product, waarbij het gehele traject van oriëntatie tot en met de nazorg wordt doorlopen.

## Kerngegevens

De kerngegevens van ons kantoor treft u aan in de bijlage bij deze brief. In deze bijlage, dienstenwijzer genaamd, treft u informatie aan over onder meer de adresgegevens, onze klachtenregeling en het registratieformulier waaronder wij staan ingeschreven bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

## ONZE DIENSTVERLENING

Deze dienstverlening kunnen wij grofweg in 5 stappen onderverdelen:

1. **Inventariseren:** om te beginnen zullen wij in kaart brengen wat uw huidige situatie is: hoe hoog zijn uw woonlasten, waaruit bestaand deze en welke voorzieningen zijn er voor pensioen, overlijden en arbeidsongeschiktheid? Als deze gegevens helder zijn, kunnen we beginnen met het kijken naar uw vragen waarover u informatie wenst.
2. **Analyseren:** nadat wij uw huidige situatie in kaart hebben gebracht gaan wij, rekening houdende met uw wensen, deze zaken analyseren. Bij alle zaken die in het traject van belang zijn, zullen wij letten op uw kennis en ervaring, uw financiële positie, uw risicobereidheid en uw doelstellingen.
3. **Adviseren:** op basis van de inventarisatie en de analyse komen wij tot een concreet advies. Dit advies zal gemotiveerd worden m.b.t. de zaken die bij de analyse aan het licht zijn gekomen (bijvoorbeeld bij een hypotheek: welke hypotheekvorm, geldverstrekker, rente vaste periode, voorwaarden e.d.).
4. **Bemiddelen:** indien u dat wenst, kunnen wij het gehele traject voor u gaan begeleiden. Hierbij zijn wij degene die alle contacten met de

geldverstrekker, verzekeraar en of notaris onderhouden; dit tot en met het moment dat alle transacties zijn afgerond.

- 5. Nazorg:** ook nadat wij u hebben geholpen me de betreffende dienst blijven wij u ondersteunen. U kunt met al uw vragen bij ons terecht. Periodiek zullen wij contact met u opnemen maar het staat ook u vrij om ons ook op eigen initiatief te bellen, voor een telefonische vraag of voor een afspraak.

## Tijdbesteding

Afhankelijk van de dienst die wij voor u kunnen verlenen, zullen er de nodige uren gespendeerd worden. Dit zijn niet alleen de uren waarbij wij gezamenlijk direct contact hebben met elkaar, maar ook de uren achter de schermen. U kunt hierbij denken aan het op kantoor uitwerken van alle gegevens en adviezen, maar ook de wettelijke eisen die aan ons gesteld worden aangaande de dossier- en zorgplicht die wij hebben.

De Autoriteit Financiële Marketen (AFM) zal er op toe zien dat wij ons dossier goed opbouwen, waartoe onder andere behoren: een dienstverleningsdocument, een klantprofiel en alle onderliggende stukken die geleid hebben tot het advies.

De tijd die wij bezig zijn voor een geheel traject, hangt sterk af van uw persoonlijke situatie, maar zal in de praktijk variëren tussen de 2 uur (sec iets in kaart brengen), 20 a 30 uur (een volledig hypotheektraject) tot soms wel 40 uur (een volledig financieel rapport waarbij heel veel zaken in kaart gebracht moeten worden).

## Beloning

Indien u gebruik wenst te maken van onze dienstverlening, zullen wij hiervoor beloond moeten worden. Uitgangspunt is dat wij werken o.b.v. uren-declaratie of een vooraf overeen te komen vast bedrag voor een bepaalde dienst.

De tijd voor een kennismakingsgesprek zal niet in rekening gebracht worden. En pas vanaf het moment dat wij kosten in rekening willen brengen zullen wij dat vooraf kenbaar maken en samen overeen dienen te komen.

### **Als houvast kunnen de volgende bedragen worden aangehouden:**

- Advies en bemiddeling nieuwe hypotheek	2500 – 3500
- Advies en bemiddeling verhogen hypotheek	750 - 1750
- Advies en bemiddeling wijzigen hypotheekvorm	750 - 1750
- Advies en bemiddeling overlijdensrisico	500 - 1000
- Advies en bemiddeling arbeidsongeschiktheid	500 - 1000
- Advies en bemiddeling 3 <sup>e</sup> pijler pensioen	500 - 1000

Voor schade en zorgverzekeringen (privé en zakelijk) ontvangen wij doorgaans een percentage van de verzekeringspremie. Afhankelijk van het soort product varieert deze van 10% tot 25%.



## Wie zijn wij?

SvH Hypothecaire Planning b.v. handelend onder de naam SvH Hypothecaire Planning is een op 5-1-2005 opgericht hypotheekadvieskantoor dat particulieren en bedrijven adviseert over de financiële risico's en bemiddelt bij het afsluiten van hypotheek en verzekeringen.

SvH Hypothecaire Planning biedt u deskundige advisering en overige diensten aan op het gebied van hypotheek, verzekeringen, pensioenen, sparen, beleggen en kredieten. Tevens kunnen wij optreden als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij adviseren.

SvH Hypothecaire Planning is gevestigd aan Homerusstraat 17, 7323 PW te Apeldoorn.

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 08130756.

Postadres:

Homerusstraat 17  
7323 PW Apeldoorn

Bereikbaarheid:

Telefoon: 055-3606040

Fax: 055-3606668

E-mail: [info@svhhypotheek.nl](mailto:info@svhhypotheek.nl)

Internet : [www.svhhypotheek.nl](http://www.svhhypotheek.nl)

In geval van nood zijn wij buiten kantooruren te bereiken via telefoonnummer 06-30055157.

Wij zijn op werkdagen van 9.00 uur tot 17.00 uur geopend of telefonisch bereikbaar. Tijdens afwezigheid in vakantieperiodes kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen.

## Wat doen wij?

Onafhankelijk advies staat centraal bij SvH Hypothecaire Planning. Wij werken samen met de belangrijkste banken, verzekeraars, spaar- en beleggingsinstellingen in Nederland. SvH Hypothecaire Planning is een zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van verzekeringen of financiële producten heeft direct of indirect een aandeel in ons bedrijf.

Wij zijn volledig ongebonden en adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen financiële producten (verzekeringen) van de verzekeraars of financiële instellingen waar wij een agentschap of subagentschap

van hebben kunnen adviseren. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars of financiële instellingen zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars of financiële instellingen. Een lijst met namen van verzekeraars of financiële instellingen met wie wij zaken doen zenden wij u op aanvraag toe.

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

Uw persoonlijke situatie en wensen zijn altijd het uitgangspunt bij onze advisering. Aan de hand daarvan gaan wij op zoek naar de producten die daar het beste bij passen. Wij maken voor u een objectieve analyse van een aantal vergelijkbare alternatieven en doen u vervolgens een voorstel.

Daarnaast controleren wij de polissen en de premies die verzekeraars en financiële instellingen bij u in rekening brengen.

Tijdens de looptijd van uw product kunt u uitleg krijgen over en wijzigingen doorgeven met betrekking tot via onze bemiddeling afgesloten polissen en andere financiële producten.

In geval van schade kunt u advies krijgen over de te nemen stappen en handelingswijze.

## **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 verzekeraars en financiële instellingen van belang zijn.

-In elk geval dat u juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar bij schade gerechtigd is deze niet of niet geheel te vergoeden.

-Dat u wijzigingen m.b.t. persoonlijke omstandigheden of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.), of veranderingen in uw financiële situatie zoals uw inkomens- of arbeidssituatie en verzekerde zaken aan ons doorgeeft.

-Wij verwachten dat u ontvangen stukken (polissen) controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Zijn gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Als iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt



u ons dan even. Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft verzoeken wij u deze ook schriftelijk per post, per fax of e-mail aan ons te bevestigen.

### **Betalingen:**

Hypotheeken en kredieten

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker, 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

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat u premie rechtstreeks aan de verzekeraar overmaakt. Als daarvan afgeweken wordt maken wij daarover vooraf een afspraak..

Als betaling uitblijft dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

## **ONZE KWALITEIT**

De adviezen van SvH Hypothecaire Planning vallen onder de Wet Financieel Toezicht (WFT). Daarom staan wij onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

SvH Hypothecaire Planning staat geregistreerd onder nummer 12009276. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

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. U kunt de desbetreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn wij ook vrij de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.

### **Klachtenregeling**

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan de Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. Ons registratienummer bij KiFiD is 300.013290. Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Op deze site wordt aangegeven hoe en waar u uw klacht kunt indienen. Het KiFiD is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon: 0900-3552248

Wij streven er voortdurend naar onze klanten op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar 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 de relatie aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal verlopen.