

## Dienstverleningsdocument HV Hypotheken

**Een hypotheek afsluiten is één van de belangrijkste financiële beslissingen in uw leven. Daarnaast is het vaak ook nog erg complex door de wet- en regelgeving en acceptatiekaders van banken, verzekeraars en geldverstrekkers.**

Omdat wij **transparantie** erg belangrijk vinden, geven wij u middels dit document inzicht in de dienstverlening die u van ons, nu en in de toekomst, mag verwachten. Verder verwacht de wetgever dat er vooraf duidelijke afspraken gemaakt worden over de hoogte en manier van beloning. Wij wijzen u er graag op de elke financieel dienstverlener op grond van de wet verplicht is, u een dergelijk dienstverleningsdocument voorafgaand aan een eerste financieel adviesgesprek te overhandigen. Hierdoor bent u in staat voorafgaand aan het adviestraject een juiste keuze te maken voor de dienstverlener die bij u past!

HV Hypotheken baseert haar advies op vier pijlers, te weten:

1. Klantgerichtheid/zorgplicht
2. Deskundigheid
3. Integraal advies
4. Integriteit

Hieronder worden bovenstaande pijlers toegelicht.

### **1. Klantgerichtheid/zorgplicht**

Wij realiseren ons dat financiële producten niet altijd even duidelijk zijn. Aan ons de taak de wollige en juridische taal uit offertes naar makkelijk begrijpbare taal om te zetten. Wij zijn pas tevreden als we zeker weten dat u de hypotheekconstructie goed begrijp en u zich bewust bent van de valkuilen. Service is iets dat u bij elke dienstverlener mag verwachten, dus ook bij ons. Uw belang staat bij ons voorop. Essentieel daarin is onze **onafhankelijkheid**. Wij hebben geen enkele verplichting met welke financiële instelling dan ook. HV Hypotheken gebruik dan ook onafhankelijke hypotheeksoftware voor de uitwerking van haar adviezen. Wij gaan samen met u op zoek naar de beste oplossing voor u! Gedurende het adviestraject zijn er vele contactmomenten. Daarna valt het contact vaak terug naar gemiddeld slechts eenmaal per jaar. Omdat u met het afsluiten van een hypotheek een contract voor een langere periode sluit (meestal 30 jaar), mag u van ons elke drie jaar een uitnodiging verwachten voor een **onderhoudsgesprek**. In deze Check-up controleren wij onder andere:

- De ontwikkeling van de kapitaalsopbouw;
- De waardeontwikkeling van uw woning en de verhouding t.o.v. uw hypotheek;
- Uw overlijdensrisicoverzekeringen;
- Nieuwe wetgeving aanpassingen noodzakelijke of aantrekkelijk maken.

Mocht u, ondanks onze zorgvuldigheid, toch van mening zijn dat er onvergeeflijke fouten zijn gemaakt, dan kunt u terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) waar wij bij aangesloten zijn. Uiteraard gaan wij ervan uit dat we, voordat het zover is, in gezamenlijk overleg tot een oplossing zullen komen.

## 2. Deskundigheid

Dit zal door elke zichzelf respecterende financieel dienstverlener onderstreept worden als het gaat om zijn positie in de markt. Of deskundigheid daadwerkelijk aanwezig is, kunt u controleren door inschrijvingen in de diverse registers te raadplegen. HV Hypotheken staat geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en is vergunninghouder volgens de Wet Financieel Toezicht (WFT) voor alle relevante modules. Daarnaast beschikken wij over een registratie bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseur (SEH).

Onze deskundigheid is ook af te meten aan de jarenlange ervaring op het gebied van financiële diensten. Ons kantoor bestaat al meer dan 30 jaar en heeft haar sporen, op het gebied van advisering over financiële producten, inmiddels verdiend. Om onze kennis up to date te houden, nemen wij periodiek deel aan programma's voor **permanente educatie**. Tevens bezoeken wij seminars en vakbeurzen om van actualiteiten en productontwikkelingen op de hoogte te blijven.

## 3. Integraal advies

Dit houdt in wat wij in het hypotheekadvies rekening houden met andere belangrijke gebeurtenissen in uw leven, ofwel 'life-events'. U kunt hierbij denken aan het gaan studeren van uw kinderen of het (eerder) stoppen met werken, maar ook arbeidsongeschiktheid of werkloos raken valt hieronder. Wij vinden het belangrijk dat de door ons geadviseerde hypotheekconstructie rekening houdt met uw overige toekomstige financiële wensen. **Flexibiliteit** van de geadviseerde constructie is hierbij van groot belang. Tijdens een onderhoudsgesprek worden met name uw life-events besproken in relatie tot uw hypotheek.

## 4. Integriteit

Integriteit heeft betrekking op de manier waarop wij met elkaar omgaan. Dit komt tot uitdrukking in de normen en waarden die gehanteerd worden. Hierop achten wij de termen **open en eerlijk** van toepassing. Met andere woorden, wij hebben niets te verbergen en willen u op een eerlijke manier van een goed hypotheekadvies voorzien. Dit open en eerlijk zijn verwachten wij uiteraard ook van u. Om een juist advies af te kunnen geven, dienen wij over alle relevante informatie van uw persoonlijke situatie te beschikken en dient er niets voor ons verborgen te blijven. Mocht, in geval van schade, achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kaan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is de schade niet of niet geheel te vergoeden.

Ons kantoor is geregistreerd bij het Dutch Securities Institute (DSI) en de AFM onder nummer: 12015627.

***Wij kijken uit naar een langdurige en prettige samenwerking!***

Mocht u tussentijds nog vragen hebben, aarzelt u dan niet contact met ons op te nemen.

Met vriendelijke groet,

**Peter de Jong**

*Hypotheekadviseur en vermogensplanner*

