

Wegwijs bij De Hypotheekshop

Elke financieel adviseur is verplicht om schriftelijk een omschrijving van zijn dienstverlening aan u te overhandigen. Daarom zetten we hier voor u op een rij wie we zijn en wat u van ons kan en ook mag verwachten.

Wie zijn wij?

De Hypotheekshop is de grootste onafhankelijke adviesketen van Nederland. Wij adviseren, bemiddelen en bieden nazorg op het gebied van hypotheek en andere financiële producten. Daarbij staat altijd uw belang voorop: wij zijn niet gebonden aan een bank, verzekeringsmaatschappij of andere financiële instelling.

De Hypotheekshop is zich zeer bewust dat hypotheek en andere financiële producten voor de meeste mensen geen alledaagse kost is. Daarom verplichten wij ons zelf om:

- duidelijkheid te geven over wat wij voor u doen, wat u van ons krijgt en wat u daarvoor betaalt;
- alleen advies te geven dat past bij uw persoonlijke situatie, wensen en mogelijkheden;
- een objectieve, volledig onafhankelijke analyse te maken van financiële instellingen waarmee wij voor u bemiddelen;
- ook na het afsluiten van een financieel product een vinger aan de pols te houden en u bij te staan bij vragen;
- uiterst zorgvuldig om te gaan met uw wensen, geld en persoonlijke gegevens.

De Hypotheekshop is bij een aantal organisaties geregistreerd (zie kader), waaronder de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM houdt toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, pensioenen en verzekeren. Alleen indien een onderneming aan de strenge eisen van de AFM voldoet, ontvangt zij een vergunning om financieel advies te verlenen. Elke Hypotheekshop heeft zo'n vergunning.

De Hypotheekshop is bij onder andere de volgende organisaties geregistreerd, zodat uw rechten en de kwaliteit van ons advies gewaarborgd blijven.

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer **12002734**. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl/registers.

De Hypotheekshop heeft een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

- Hypothecair krediet
- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Consumptief krediet
- Betaalrekeningen
- Electronisch geld
- Spaarrekeningen

En De Hypotheekshop heeft een vergunning om te adviseren in:

- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (=adviseren in beleggingsfondsen)



Overige organisaties waar De Hypotheekshop geregistreerd is:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij het KiFiD is **300.000.556** en kunt u controleren op kifid.nl.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer **08127022**. Kamer van Koophandel De Veluwe en Twente.

College Bescherming Persoonsgegevens (CBP)

Wij zijn ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP). Het CBP ziet er op toe dat persoonsgegevens zorgvuldig worden gebruikt en beveiligd en dat uw privacy ook in de toekomst gewaarborgd blijft. Wij zijn ingeschreven onder meldingsnummer **200906301830** en u kunt ons in het openbare register vinden op www.cbpreweb.nl. Op deze site vindt u eveneens nadere informatie.

Daarnaast zijn alle adviseurs van De Hypotheekshop verplicht jaarlijks een opleidingstraject te doorlopen om hun kennis te verhogen en op peil te houden. Een medewerker van De Hypotheekshop mag alleen zelfstandig advies uitbrengen indien hij/zij voldoet aan de eisen van Erkend Hypotheekadviseur, Erkend Hypothecair Planner of Gecertificeerd Financieel Planner.

Wat doen wij voor u?

De Hypotheekshop biedt u uitgebreid financieel advies. Dat betekent dat we u niet alleen adviseren over hypotheek, maar ook over tal van zaken die daarop van invloed zijn of mee samenhangen. Bijvoorbeeld levens- en schadeverzekeringen, pensioenen, startersregelingen of sparen en beleggen.

Hypotheek

Om een huis te kunnen kopen wordt meestal een hypotheek afgesloten. Daarbij leent u (een deel van) de koopsom van een geldverstrekker, bijvoorbeeld een bank of verzekeringsmaatschappij. In ruil voor de lening, geeft u uw woning in hypotheek (in onderpand). Bij het afsluiten van een hypotheeklening komt heel wat kijken. U gaat bovendien een langdurige verplichting aan, soms wel voor 30 jaar. De Hypotheekshop begeleidt u bij het gehele proces van zoeken en afsluiten van de hypotheek die bij u past. Omdat gebeurtenissen als overlijden, arbeidsongeschiktheid, werkloosheid en pensioen de betaalbaarheid van uw hypotheek in gevaar kunnen brengen, bespreken en analyseren we ook deze risico's. Bovendien bekijken we ook na het afsluiten van de hypotheek regelmatig of er nog aanpassingen nodig zijn als gevolg van ontwikkelingen binnen uw persoonlijke situatie of binnen de hypotheek. Bijvoorbeeld als u een nieuwe baan krijgt of het einde van de rentevaste periode nadert.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen worden vaak gebruikt om te zijner tijd een hypotheek geheel of gedeeltelijk af te lossen, pensioen te financieren of om een bedrag ineens uit te keren bij overlijden. Er zijn zeer veel mogelijkheden op dit gebied waarbij De Hypotheekshop adviseert, bemiddelt en het contact tussen u en de levensverzekeraar verzorgt.

Beleggingsrekeningen en -fondsen

Ook beleggingsrekeningen met beleggingsfondsen kunnen gebruikt worden om uw hypotheek af te lossen, zoals bijvoorbeeld een effectenhypotheek. Wij adviseren u over de kansen en risico's die hieraan verbonden zijn, zodat u vooraf precies weet waarom deze mogelijkheden wel of niet bij uw persoonlijke situatie kunnen passen. Eventueel plaatsen wij orders voor u.



Schadeverzekeringen

Het is verstandig bij het afsluiten van uw hypotheek ook uw schadeverzekeringen onder de loep te nemen, zoals uw inboedel- en opstalverzekering. De Hypotheekshop kan voor u de meest gunstige verzekering adviseren en bemiddelen, ook in combinatie met andere verzekeringen zoals aansprakelijkheid-, rechtsbijstand-, reis- of autoverzekeringen. Door alle verzekeringen mee te nemen in het advies voorkomt u dat er onnodige overlappingsen in de verzekeringen zitten en komt u veelal in aanmerking voor een interessante pakketkorting.

Consumptief krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt en daarvoor een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een consumptief krediet. De Hypotheekshop kijkt of dit krediet in uw financiële plaatje past.

Sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling. De Hypotheekshop kijkt welke spaarvorm het beste aansluit op uw wensen en mogelijkheden.

Overbruggingskrediet

Als u een nieuw huis koopt dat u voor een deel wilt betalen met de verkoop van uw huidige woning, maar deze woning nog niet verkocht heeft, kunt u deze periode overbruggen met een overbruggingskrediet. De Hypotheekshop adviseert u over de vorm en voorwaarden. Vervolgens nemen we u al het papier- en regelwerk uit handen om het overbruggingskrediet af te sluiten en af te wikkelen nadat uw huidige woning is verkocht.

Begeleiding echtscheiding

Natuurlijk begeleiden wij u het liefst bij de leuke kanten van het leven, zoals het aankopen van een nieuw huis. Maar ook in mindere tijden kunt u op onze professionele begeleiding rekenen. Zo kunnen de financiële gevolgen van een echtscheiding zeer complex zijn. Met name waar het gaat om uw hypotheek en aanverwante producten, zoals bijvoorbeeld uw pensioen. De Hypotheekshop adviseert u en laat u zien wat de consequenties en mogelijkheden zijn voor uw lopende of eventueel nieuw af te sluiten hypotheek en verzekeringen.

Begeleiding aanvraag Starterslening SVn of Koopsubsidie

Voor starters zijn er verschillende voorzieningen die het kopen van een huis of appartement makkelijker en/of goedkoper maken. De Hypotheekshop adviseert en berekent voor u de mogelijkheden van het verkrijgen van Koopsubsidie of Starterslening. Wij begeleiden u bij de aanvraag en nemen al het papier- en regelwerk uit handen.

Overige zaken die betrekking hebben op uw hypotheek

Een hypotheek heeft vaak een lange looptijd. Gedurende deze periode kan er van alles wijzigen in uw omstandigheden, wensen of mogelijkheden. Denkt u maar eens aan het verbouwen van uw woning, het wijzigen van de rentestand of het veranderen van de werkomgeving. Ook aanpassingen die wellicht wat minder voor de hand liggen, zoals aanpassingen van regels en normen bij geldverstrekkers of die van wetten en fiscale regels door de overheid, kunnen van invloed zijn op uw persoonlijke situatie. In alle gevallen staat De Hypotheekshop voor u klaar. Wij bekijken samen met u de nieuwe situatie en bepalen vervolgens of aanpassing van de hypotheek gewenst en mogelijk is.

Hoe gaan wij voor u te werk?

Bij het voor u verkrijgen van een hypotheek (maar ook bij de meeste andere financiële producten) gaan wij altijd volgens een vast stappenplan te werk. Het voordeel hiervan is dat u vooraf precies weet waar u aan toe bent, wat de kosten zijn voor onze werkzaamheden en dat u zelf kunt beslissen of en wanneer u de volgende stap neemt.

Stap 1: Oriëntatie

De Hypotheekshop en u maken kennis met elkaar. U geeft aan op welk gebied u onze hulp nodig heeft: het verkrijgen van een hypotheek, verzekering, pensioen of andere dienst. Vervolgens wordt u in detail uitgelegd hoe het stappenplan er uit ziet en wat de kosten daarvan zijn. Indien gewenst verrichten wij een gratis maximale hypotheektoets voor u. Als u besluit om de volgende stap te nemen, maken we samen met u een opdrachtbevestiging waarin onze werkzaamheden en kosten nauwkeurig omschreven zijn.

Stap 2: Inventarisatie

De Hypotheekshop-adviseur inventariseert samen met u uw persoonlijke situatie en doelstellingen. In uw Persoonlijk Klantprofiel worden de volgende zaken vastgelegd:

- uw doelstellingen en wensen;
- uw financiële positie: zoals inkomen, verplichtingen en vermogen;
- uw kennis en ervaring met financiële producten;
- uw leefsituatie en risicobereidheid: de mate waarin u bereid bent risico's te nemen.

Stap 3: Advies

Aan de hand van het Persoonlijk Klantprofiel wordt onderzocht welke hypotheekconstructie het beste past bij uw wensen en bestedingsmogelijkheden. Hierbij wordt ook gekeken naar de risico's van overlijden, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid en naar pensioenwensen.

Resultaat is uw persoonlijk advies:

- welke hypotheekvorm past het beste bij u;
- wat zijn de maximale maandlasten die u kunt of wilt dragen;
- welke hypotheekproducten van welke geldverstrekkers zijn voor u interessant.

Stap 4: Bemiddeling

In deze stap bemiddelt De Hypotheekshop met de geldverstrekkers om voor u de meest gunstige rente en voorwaarden te krijgen. Resultaat is dat u een offerte krijgt, die wij nog eens grondig met u doornemen. Heeft u een definitieve keuze gemaakt, dan begeleiden wij voor u alle administratieve zaken die met het definitief afsluiten van uw hypotheek samenhangen, zoals verzekeringen en de contacten met de notaris.

Stap 5: Nazorg / Advies Periodieke Keuring (APK)

Onze dienstverlening houdt niet op nadat de hypotheek afgesloten is. We zien het als onze verantwoordelijkheid gedurende de gehele looptijd ook nazorg te bieden. Daarom kijken we via een tweemaaljaarlijk updategesprek of het oorspronkelijke advies en de daarop gebaseerde hypotheek nog passen bij uw persoonlijke en financiële situatie. In de tussentijd informeren wij u over rente- en marktontwikkelingen en staan wij altijd voor u klaar als u zelf vragen heeft. Mocht er gedurende de looptijd van uw hypotheek aanleiding zijn voor aanpassingen, dan lopen we samen met u weer door het stappenplan.

Wat betaalt u voor onze werkzaamheden?

Voor u is het belangrijk dat u vertrouwen heeft in onze adviseur en dat u zeker weet dat u elkaar begrijpt. Als u dat gevoel niet heeft aan het begin van het traject, hoeft u natuurlijk niets te betalen. Stap 1 (Oriëntatie) in het traject is daarom altijd gratis. Aan de volgende stappen zijn kosten verbonden die u moet betalen.

Hoe worden onze kosten berekend?

Voordat we een volgende stap in het adviesproces zetten maken we eerst duidelijke afspraken met u. Deze leggen we voor u vast in een opdrachtbevestiging. Hierin geven wij aan hoeveel uur wij denken maximaal bezig te zijn met de stappen Inventarisatie, Advies en Bemiddeling. U krijgt nooit meer berekend dan deze maximale uren. Mochten er echter minder uren nodig zijn dan vooraf ingeschat, dan brengen wij u uiteraard alleen de werkelijk bestede uren in rekening. Voor elk uur dat wij besteden brengen wij u het standaard uurtarief in rekening, dat momenteel € 123,- bedraagt.

In Tabel 1 ziet u hoeveel tijd wij ongeveer nodig hebben voor verschillende werkzaamheden en wat de kosten bij benadering bedragen op basis van het uurtarief van € 123,-.

TABEL 1 - Indicaties voor de stappen Inventarisatie, Advies, Bemiddeling

Diensten:	Urenindicatie	Uur maal tarief	BTW*
Hypotheek bij aankoop woning	14 à 24 uur	€ 1.722,- à € 2.952,-	geen BTW
Los overbruggingskrediet	6 à 9 uur	€ 738,- à € 1.107,-	geen BTW
Overbruggingskrediet i.c.m. hypotheekaanvraag	4 à 5 uur	€ 492,- à € 615,-	geen BTW
2 ^e hypotheek / verhoging als u al klant bij De Hypotheekshop bent	6 à 9 uur	€ 738,- à € 1.107,-	geen BTW
2 ^e hypotheek / verhoging als u een nieuwe klant bent	12 à 16 uur	€ 1.476,- à € 1.968,-	geen BTW
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	6 à 10 uur	€ 738,- à € 1.230,-	geen BTW
Begeleiding echtscheiding	8 à 10 uur	€ 1.171,- à € 1.464,-	BTW
Echtscheiding i.c.m. hypotheekaanvraag	18 à 28 uur	€ 2.214,- à € 4.098,-	deels BTW en deels BTW-vrij
Begeleiding aanvraag starterslening SVn of Koopsubsidie Senter Novem	2 à 4 uur	€ 293,- à € 586,-	BTW
Analyse verbouwen of verhuizen	2 à 4 uur	€ 293,- à € 586,-	BTW
Analyse oversluiten of niet	2 à 4 uur	€ 293,- à € 586,-	BTW
Oversluiten hypotheek	10 à 24 uur	€ 1.230,- à € 2.952,-	geen BTW
Pensioenadvies	2 à 10 uur	€ 246,- à € 1.230,-	geen BTW

* In beginsel hoeft u geen BTW te betalen. Indien u echter geen product afsluit, maar er is wel geadviseerd, moet De Hypotheekshop wettelijk BTW in rekening brengen. Het uurtarief inclusief BTW bedraagt dan € 146,37. Voor hypotheekaanvragen bij echtscheidingen gelden speciale BTW-voorwaarden, vraag hiernaar bij uw Hypotheekshop-adviseur.

Voor het uitvoeren van de laatste stap (Nazorg/APK) geldt geen uurtarief, maar een voordelig maandtarief van € 20,-. Ook is het mogelijk om de Nazorg/APK via een betaling voor een bepaalde periode vooruit te betalen. Extra werkzaamheden die voortvloeien uit de Nazorg/APK worden uiteraard wel tegen uurtarief berekend. U krijgt dan altijd vooraf een inschatting van deze extra uren.

Hoe worden onze kosten door u betaald?

Zoals hiervoor omschreven worden de kosten van de De Hypotheekshop op uurtarief (Inventarisatie, Advies, Bemiddeling) en maandtarief (Nazorg/APK) bepaald.

Hoe u deze kosten aan ons betaalt, is afhankelijk van het product dat u uiteindelijk afsluit. Er zijn daarbij 2 mogelijkheden:

- rechtstreekse betaling (bij producten zonder provisie)
- verrekening met provisie (bij producten met provisie)

Rechtstreekse betaling (bij producten zonder provisie)

Indien De Hypotheekshop geen provisie ontvangt van de geldverstrekker of verzekeraar, betaalt u onze kosten rechtstreeks.

Voorbeeld rechtstreekse betaling

Stel dat aan de Inventarisatie, Advies en Bemiddeling voor uw hypotheek 19 uur* is besteed. U krijgt dan van De Hypotheekshop een factuur van € 2.337,-, namelijk 19 maal € 123,-.

Voor de Nazorg/APK betaalt u maandelijks € 20,- of u kiest er voor om de Nazorg/APK voor een bepaalde periode vooruit te betalen. Als u de Nazorg/APK bijvoorbeeld voor 10 jaar vooruitbetaalt dan krijgt u een korting van 10%. U betaalt dan vooruit € 2.160,-, namelijk 120 maanden maal € 20,- minus 10%. Deze vooruitbetaling kan in de meeste gevallen meegefinancierd worden. De hypotheekrente over dat deel is overigens niet aftrekbaar.

** Zoals u in tabel 1 kunt zien, duurt de inventarisatie, advies en bemiddeling gemiddeld ongeveer 14 à 24 uur. De 19 uur die in dit voorbeeld is gebruikt kan in uw specifieke situatie dus hoger of lager uitpakken.*

Verrekening met provisie (bij producten met provisie)

Bij sommige hypotheek en/of aanverwante verzekeringen ontvangt De Hypotheekshop provisie van de geldverstrekker of verzekeraar. Deze provisie verwerkt de geldverstrekker of verzekeraar in uw maandlasten. Bij deze hypotheek betaalt u De Hypotheekshop dus hoofdzakelijk indirect via uw maandlasten.

Omdat bij provisie met vaste bedragen en/of vaste percentages wordt gewerkt, is er geen directe relatie tussen de werkelijke kosten die wij maken en wat u uiteindelijk via uw maandlasten betaalt. Zo zou het kunnen gebeuren dat u meer of minder betaalt dan dat er werkelijk voor uw advies nodig is. Beide situaties vindt De Hypotheekshop niet terecht. Daarom verrekenen wij de provisie die wij ontvangen**, met de werkelijke kosten die wij voor u gemaakt hebben. Dat kan betekenen dat u geld van ons terugkrijgt of soms moet bijbetalen. In het laatste geval betaalt u overigens nooit teveel, want de kosten die u moet betalen zijn ook werkelijk gemaakt.

Omdat u - net als bij rechtstreekse betaling - ook bij deze betaalwijze uiteindelijk alleen de werkelijke kosten betaalt, hoeft u niet bang te zijn dat wij ons laten leiden door de hoogte van provisie en kunt u er van op aan dat ons advies altijd onafhankelijk tot stand komt.

*** het betreft hier de totale provisie die wij ontvangen voor hypotheek, levensverzekering, overlijdensrisicoverzekering en woonlastenverzekering*

In Tabel 2 ziet u een overzicht van de provisies die wij voor de verschillende producten kunnen ontvangen.

TABEL 2 - Overzicht provisies

Financieel product	Bandbreedte provisiepercentage
Hypotheeken:	Provisie over hypotheekbedrag
Aflossingsvrije hypotheek	0,5 t/m 1,72%
Annuïteitenhypotheek	0,5 t/m 1,72%
Lineaire hypotheek	0,5 t/m 1,72%
Krediethypotheek	0,5 t/m 1,72%
Spaarhypotheek	0,616 t/m 2,907%
Hybride hypotheek	1,25 t/m 2,907%
Bankspaarhypotheek	1 t/m 2,61%
Beleggingshypotheek	0,5 t/m 2,78%
Levenhypotheek	0,5 t/m 1,72%
Overbruggingshypotheek	0 t/m 0,5%
Verzekeringen:	Provisie op basis van premie of koopsom
Levensverzekering	0,5 t/m 7,1% van de premie maal duur verzekering
Overlijdensrisicoverzekering	0 t/m 170% van de jaarpremie ineens en/of jaarlijks 0 t/m 15% van de jaarpremie
Woonlastenverzekering	0 t/m 20% van de koopsom ineens of jaarlijks 0 t/m 20% van de premie
Beleggersrekening:	
Beleggersrekening	Tot 2% over inleg + tot 0,25% per jaar doorlooppromissie over het belegd vermogen

Voorbeeld verrekening met provisie

Stel de provisie is opgebouwd uit de volgende totale provisiecomponenten (afsluit- en doorlooppromissie):

- voor de hypotheek	€ 3.300,-
- voor de overlijdensrisicoverzekering	€ 900,-
- voor de woonlastenverzekering	€ 500,-
De totale provisie die De Hypotheekshop zou ontvangen, bedraagt:	€ 4.700,-

Uitgaande van hetzelfde voorbeeld als bij rechtstreekse betaling, bedragen de werkelijke kosten voor:

- 19 uur Inventarisatie, Advies en Bemiddeling maal € 123,-	€ 2.337,-
- de kosten voor de Nazorg/APK voor de komende 10 jaar bedragen	€ 2.160,-*
De totale kosten van De Hypotheekshop bedragen derhalve:	€ 4.497,-

Verrekeningswijze:

In het bovenstaande voorbeeld zijn de provisie inkomsten € 203,- groter dan de totale kosten en krijgt u deze terug van De Hypotheekshop. Stel de totale provisie inkomsten zouden slechts € 4.350,- bedragen dan zal De Hypotheekshop het verschil van € 147,- bij u in rekening brengen. Wij maken samen met u een afspraak of de verrekening in één keer plaatsvindt of gespreid over 10 jaar.

** Let op: bij andere tussenpersonen die door provisie betaald worden en géén provisie met u verrekenen, betaalt u ook voor Nazorg. Alleen is die verborgen doordat die versleuteld zit in een hogere rente en/of premie. Kijk dus niet alleen naar de afsluitpromissie die u betaalt. Elke tussenpersoon is verplicht om voordat u de hypotheek, levensverzekering of woonlastenverzekering sluit, volledig inzicht te geven in de totale provisie die hij ontvangt.*

Wat vragen wij van ú?

Om u zo goed mogelijk te kunnen adviseren, zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Daarom vragen we u ons zo volledig mogelijk inzicht te geven in uw persoonlijke en financiële situatie en wensen. Dit kan soms persoonlijk gevoelige informatie zijn zoals kredieten, alimentatie of achterstanden op kredieten in het verleden. Om uw belangen echter optimaal te kunnen behartigen, is het belangrijk alle elementen in kaart te hebben. Zo voorkomt u dat u een verkeerd advies krijgt of onnodig bepaalde risico's loopt. Uiteraard gaan wij met alle informatie die u ons verstrekt, uiterst vertrouwelijk om.

Als u van ons informatie ontvangt

Wij besteden de uiterste zorg aan de informatie en documenten die u van ons ontvangt. Controleer echter altijd ook zelf de polissen en andere contracten om te zien of deze zijn opgesteld conform uw wensen en de door u verstrekte gegevens. Lees ook de andere informatie die wij u verstrekken aandachtig zodat u uw financiële situatie nog beter kunt afstemmen op de actuele ontwikkelingen en voordelen die daaruit voortvloeien. Heeft u vragen, neem dan gerust contact met ons op.

Als uw situatie wijzigt

Geef gedurende de looptijd van uw financieel product altijd alle wijzigingen in uw persoonlijke situatie aan ons door, die van invloed kunnen zijn op uw hypotheek of andere producten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden. Twijfelt u of een wijziging relevant is, neem dan altijd even contact met ons op.

Als u een klacht heeft

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële producten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen wel eens fouten maken. Of misschien voelt u zich niet correct behandeld. Aarzel in dat geval niet direct contact met ons op te nemen zodat we de eventuele fout snel kunnen oplossen. Mochten wij er samen met u niet uitkomen, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
0900 – 35 52 248
www.kifid.nl

Wat kunnen wij nog meer voor u doen?

We hopen dat deze WEGWIJS u voldoende inzicht en vertrouwen geeft in onze dienstverlening en werkwijze. Uiteraard kunnen we hier echter nooit volledig zijn. Hebt u vragen, aarzelt u dan niet om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

Contactgegevens

De Kogge Hypotheken B.V.
handelend onder de naam De Hypotheekshop
Holterweg 49
7429 AE Colmschate (Deventer)
Postbus 25
7437 ZG Bathmen

Telefoon: 0570 - 65 88 83
Fax: 0570 - 65 00 83
E-mail: deventer735@hypotheekshop.nl
Internet: www.hypotheekshopdeventer.nl

Openingstijden:

Maandag	van 09:00 tot 17:30
Dinsdag	van 09:00 tot 17:30
Woensdag	van 09:00 tot 17:30
Donderdag	van 09:00 tot 17:30
Vrijdag	van 09:00 tot 17:30

Eventueel kunt u met ons een afspraak buiten kantooruren maken.

