

Dienstenwijzer 2023

Hypotheekvraag Algemeen

Wie zijn wij?

Zorgeloosch is een handelsnaam van Zorgeloosch B.V., statutair gevestigd op het volgende adres:

Arcadialaan 20E
1813 KN Alkmaar
Telefoonnummer: 088 1661 500

Ons algemene postadres is:

Postbus 160
1800 AD Alkmaar

Onze website:

www.zorgelooschhypotheken.nl

Ons algemene e-mailadres:

dossier@zorgeloosch.nl

KVK inschrijfnummer:

37120192

AFM Inschrijfnummer:

12018208

Inschrijving klachteninstituut Kifid:

300.013140

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering Univé:

V-074-763-308-1

Keurmerk Financiële Dienstverlening

www.keurmerkfd.nl

Algemeen

Zorgeloosch hecht aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Conform de Wet op het Financieel Toezicht bieden wij u voorafgaand aan het afsluiten van een financieel product, ook een beschrijving van onze dienstverlening en de daarbij behorende kosten aan. Daarnaast ontvangt u informatie over het product van uw keuze. De beschrijving van onze dienstverlening treft u hierna aan.

Belangrijk

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen van ons kantoor of om een bepaald financieel product bij een financiële instelling (verzekeraar of bank) af te sluiten.

Maken wij juridisch bindende afspraken met u omtrent onze dienstverlening en/of onze beloning? Dan leggen wij dit via een aparte overeenkomst met u schriftelijk vast.

Toezichthouder AFM

De AFM houdt krachtens de wet, toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12018208. Het register van financiële dienstverleners kunt u raadplegen op www.afm.nl.

Onze dienstverlening

Wij adviseren en bemiddelen op het gebied van hypotheek, verzekeringen, bankspaarproducten, pensioenen en andere financiële diensten.

Wij adviseren en bemiddelen, dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Vervolgens kunnen wij ook voor u bemiddelen bij een financiële aanbieder. Dit houdt in dat wij u begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op. U kunt dan via onze bemiddeling dit financiële product afsluiten.

Wij bemiddelen en adviseren zowel in eenvoudige als meer ingewikkelde producten (complexe producten). Eenvoudige producten zijn bijvoorbeeld de inboedel- en woonhuisverzekering. Complexe producten zijn bijvoorbeeld levensverzekeringen, hypotheecaire kredieten en beleggingsrekeningen. Vraagt u ons om advies over een complex product? Dan stellen wij eerst uw klantprofiel op. Dit is wettelijk verplicht en houdt in dat wij u vragen stellen over uw huidige en toekomstige financiële positie.

Daarnaast brengen wij uw kennis, ervaring en uw doelstellingen op financieel gebied in kaart en stellen uw risicobereidheid vast. Op basis van dit klantprofiel geven wij u een passend advies over de financiële producten die u naar onze mening nodig heeft en die op de markt door financiële instellingen (verzekeraars of banken) worden aangeboden. Heeft u een keuze gemaakt? Dan kunnen wij contact leggen met de desbetreffende aanbieder(s) en de financiële overeenkomst(en) tot stand brengen. Tijdens de looptijd van de financiële overeenkomst(en) houden wij u op de hoogte van wezenlijke wijzigingen in de door u afgesloten producten.

Beloningsbeleid

Adviseurs worden op meerdere criteria, waaronder opleidingen, klanttevredenheid en kwaliteit (dossiercontrole conform keurmerkeisen) beoordeeld, op grond waarvan ze een bonus kunnen verdienen die gemaximeerd is tot 20% van het bruto jaarloon en derhalve maximaal € 14.684,00 kan bedragen. Indien bij een dossiercontrole blijkt dat een dossier niet conform keurmerkeisen tot stand is gekomen, dan wordt daar géén bonus voor uitgekeerd.

Conform richtlijnen van de AFM en ons personeelshandboek worden medewerkers/aandeelhouders van Zorgeloosch marktconform beloond. Er worden geen exorbitante bonussen uitgekeerd en er bestaan binnen ons bedrijf geen jaarsalarissen boven de Balkenendenorm.

Onze relatie met aanbieders:

Zorgeloosch doet zaken met verschillende aanbieders (banken en verzekeraars) van financiële producten.

1. Wij behoren tot de groep van:

Ongebonden en onpartijdige bemiddelaars. Wij baseren ons advies op een analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare, vergelijkbare financiële producten. 2.

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeraar, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

Klachtenprocedure

Wij doen onze uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Heeft u toch een klacht over onze dienstverlening? Dan vragen wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

Alle klachten worden behandeld volgens een interne klachtenprocedure. Wilt u informatie over onze interne klachtenprocedure? Dan kunt u deze informatie bij ons opvragen.

Komen wij er samen niet uit dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

info@kifid.nl

www.kifid.nl Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.013140

Ons kantoor heeft zich niet geconformeerd aan de bindendheid van de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid. U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.

Persoonsgegevens

Ten behoeve van onze advisering en bemiddeling over financiële producten zullen wij gegevens van u als klant opslaan. Deze gegevens behandelen wij conform de privacywet Algemene Verordening Gegevensbescherming .

Opzegging

Opzeggen van een dienst van Zorgeloosch gebeurt op de volgende manier. U stuurt een brief naar Zorgeloosch Postbus 160 1800 AD Alkmaar. Is er sprake is van een hypotheek? Dan moet u ons in deze brief ontslaan van zorgplicht op nazorg. Zo lang uw hypotheek niet bij een ander intermediair of bank rechtstreeks is ondergebracht of wij hiervan niet schriftelijk van op de hoogte zijn gesteld, kunnen wij niets anders dan doorgaan met informeren. Dit zijn wij wettelijk verplicht..

Onze dienstverlening in heldere stappen

Voordat u een dienstverlener uitkiest om u te adviseren en te bemiddelen in de door u gewenste producten is het belangrijk te weten wat de dienstverlener voor u doet. Wij willen in een aantal heldere stappen graag laten zien hoe wij te werk gaan en in uw individuele situatie tot een passend advies komen.

1. Eerste gesprek met financieel adviseur

- Inventariseren van uw financiële situatie en wensen.Wij vragen naar uw persoonlijke situatie, werk en inkomen, vermogen en welke financiële producten u heeft.
- Inventariseren van uw kennis en ervaring met betrekking tot hypotheeken en overige financiële producten
- Bespreken werkwijze van Zorgeloosch en te volgen stappen
- Toelichten van het hypotheekproces, de dienstverlening van Zorgeloosch en de vergoedingsregeling
- Verzamelen, controleren benodigde stukken
- Continu: u op de hoogte houden van de voortgang en de stand van zaken

2. Vergelijken hypotheekvormen

- Doorrekenen van uw huidige financiële situatie en wensen
- Vergelijken van verschillende hypotheekaanbieders
- Berekenen en toelichten hypotheekmogelijkheden
- Eventueel aanpassen uitgangspunten

3. Vervolggesprek met financieel adviseur

- Bespreken uitgebreide analyse van uw financiële situatie
- Opstellen vaste lasten overzicht
 - Financieel advies met u bespreken. Opstellen adviesrapport.
- Doornemen benodigde verzekeringen
- Verzamelen en controleren benodigde stukken

4. Aanbiedingen vergelijken en definitieve keuze maken

- Aanvragen hypotheekofferte en doorsturen benodigde stukken
- Aanvragen eventuele bankgarantie
- Aanvragen eventuele taxatie of bouwkundige keuring
- Voorbereiden acceptatie van de offerte door de geldverstrekker
- Voorbereiden acceptatie van de verzekering door de maatschappij
- Doorlopend u op de hoogte houden van de voortgang en de stand van zaken
- Actualiseren adviesrapport.
 - Contact onderhouden met de geldverstrekker en/of maatschappij over acceptatie van de aanvraag

5. Vervolggesprek met uw financieel adviseur / offerte tekenen

- U ontvangt het adviesrapport. Samen doornemen van het adviesrapport
- Controleren van de ontvangen offerte
 - Informeren over mogelijkheden en werkwijze eventuele medische keuring
- Samen doornemen hypotheekofferte
- Samen doornemen stappen van het vervolgtraject

6. Administratieve afhandeling & ingang zetten aanvullende services

- Versturen getekende offerte naar de geldverstrekker
- Versturen getekende aanvraagformulieren naar de verzekeraar
 - Contact onderhouden met de geldverstrekker en verzekeraar over acceptatie van de

aanvraag

- Opstarten aanvullend service traject (indien van toepassing)
- Doorlopend u op de hoogte houden van de voortgang en de stand van zaken

7. Passeren hypotheekakte

- Controleren van personalia, geldverstrekker, hypotheekbedragen hypotheekrente in hypotheekakte
- Controleren afrekening notaris
 - Controleren ingangsdatum opstalverzekering, indien u deze via Zorgeloos heeft aangevraagd

Dit is het laatste onderdeel van onze reguliere dienstverlening. Aanvullend kunt u kiezen voor onze overige diensten. Welke diensten wij als extra service aanbieden en het actuele tarief staan op uw opdracht tot dienstverlening.

Dienstverleningsdocument **Hypotheekvraag**

Zorgeloosch B.V.
Arcadialaan 20E
1813 KN Alkmaar
0881661500
hypotheken@zorgeloosch.nl

In dit document staat wat wij voor u kunnen doen. En hoeveel dat kost. Andere financiële dienstverleners hebben ook zo'n document. Zo kunt u ons vergelijken met anderen. En kunt u ook onze kosten vergelijken.

Let op! In dit document beschrijven we wat we normaal gesproken doen en wat de gemiddelde prijs is van deze diensten. Deze informatie is dus niet specifiek afgestemd op uw persoonlijke situatie. Maak daarom altijd goede afspraken met uw financiële dienstverlener.

U heeft een hypotheekvraag

Wilt u een lening voor uw woning? Bijvoorbeeld omdat u een woning wilt kopen en daarvoor een lening nodig heeft, of omdat u nadenkt over een nieuwe lening omdat de rentevastperiode van uw lening, is afgelopen. Dan kunt u in dit document lezen wat wij voor u kunnen doen. En hoeveel onze dienstverlening kost. In deze situaties heeft u een hypotheek vraag en moet u over een aantal dingen nadenken. Bijvoorbeeld over:

- De hoogte van het bedrag dat u wilt lenen.
- Voor uw lening betaalt u iedere maand. De rente is niet bij iedere bank en verzekeraar hetzelfde.
- Ook moet u de lening terugbetalen. Dat kan op verschillende manieren. Ook daar moet u goed over nadenken.
- Soms is het verstandig om een verzekering te nemen bij uw lening.

In dit document kunt u lezen of wij u bij het beantwoorden van deze vragen kunnen helpen, hoe we dat doen en welke kosten daar ongeveer tegenover staan.

Samenvatting: wat kunnen wij voor u doen?

Wij zijn een financiële dienstverlener en hieronder staat wat wij voor u kunnen doen. Wat financiële dienstverleners voor u kunnen doen kan verdeeld worden in vijf verschillende soorten activiteiten. Niet iedere financiële dienstverlener doet ze alle vijf. Wij doen de donkergekleurde activiteiten. De lichtgekleurde doen we niet.

De hypotheek

Wij kunnen u adviseren over hypotheek van andere aanbieders. Wij kunnen ervoor zorgen dat u het contract krijgt.

- | | | | | |
|--|--|---|---|---|
| 1 Onderzoek
Hoe is uw persoonlijke situatie? | 2 Advies
Welke financiële oplossing past bij u en uw situatie? | 3 Keuken Contract
Welke aanbieder heeft de financiële oplossing die bij u ervoor zorgen dat u de contracten krijgt. | 4
Heeft u gekozen? Dan kunnen wij u de contracten | 5 Onderhoud
U heeft het contract. Daarna houden wij in de gaten of het goed gaat. |
|--|--|---|---|---|

Verzekeringen bij de hypotheek

Wij kunnen u adviseren over verzekeringen van andere aanbieders. Wij kunnen ervoor zorgen dat u het contract krijgt.

- | | | | | |
|--|--|---|---|---|
| 1 Onderzoek
Hoe is uw persoonlijke situatie? | 2 Advies
Welke financiële oplossing past bij u en uw situatie? | 3 Keuken Contract
Welke aanbieder heeft de financiële oplossing die bij u ervoor zorgen dat u de contracten krijgt. | 4
Heeft u gekozen? Dan kunnen wij u de contracten | 5 Onderhoud
U heeft het contract. Daarna houden wij in de gaten of het goed gaat. |
|--|--|---|---|---|

Gemiddelde kosten

Advies	Gericht op afsluiten	Combinatie
€ 2095	€ 900	€ 2995

Toelichting: Wat kunnen wij voor u doen?

<p>1 Onderzoek Hoe is uw persoonlijke situatie?</p>	<p>We beginnen met uw persoonlijke situatie. Want pas als we uw persoonlijke situatie goed kennen, kunnen we u een goed financieel advies geven. Samen met u beantwoorden we bijvoorbeeld de volgende vragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Wat weet u al over mogelijke financiële oplossingen? En heeft u hier ervaring mee? •Wat wilt u en wat kunt u betalen? •Hoeveel zekerheid wilt u? En hoeveel risico kunt u en wilt u nemen? <p>Wij bieden verschillende trajecten aan bij Zorgeloosch. Wij maken onderscheid tussen adviestrajecten rond relatiebeëindiging en situaties waarbij dit geen rol speelt. Onze dienstverlening is hierop ingesteld.</p>
<p>2 Advies Welke financiële oplossing past bij u en uw situatie?</p>	<p>Nadat we uw persoonlijke situatie en wensen in beeld hebben gebracht en een beeld hebben van u als klant, analyseren we dit klantbeeld. U krijgt een financiële oplossing die aansluit bij uw situatie en wensen.</p> <p>Tijdens het adviesgesprek bespreken we de opties die we voor u hebben uitgezocht om uw doelen te realiseren.</p>
<p>3 Bekeken Welke aanbieder heeft de financiële oplossing die bij u past?</p> <p>Dit biedt deze dienstverlener</p> <p>Dit biedt deze dienstverlener niet</p>	<p>De hypotheek</p> <p>Nadat we hebben bekeken welke financiële oplossing het beste aansluit bij uw situatie en wensen, gaan we op zoek naar een passend product. Om een geschikt aanbod te vinden, vergelijken we een groot aantal hypotheek met elkaar. We bekijken welke hypotheek passen bij u en uw situatie.</p> <p>Geen vergelijking van producten Vergelijking van beperkt aantal producten Vergelijking van groot aantal producten</p> <p>Wij adviseren alleen hypotheek van andere aanbieders.</p> <hr/> <p>Verzekeringen bij de hypotheek</p> <p>Nadat we hebben bekeken welke financiële oplossing het beste aansluit bij uw situatie en wensen, gaan we op zoek naar een passend product. Om een geschikt aanbod te vinden, vergelijken we een beperkt aantal verzekeringen met elkaar. We bekijken welke verzekeringen passen bij u en uw situatie. Wij werken bij voorkeur met een aantal aanbieders samen.</p> <p>Geen vergelijking van producten Vergelijking van beperkt aantal producten Vergelijking van groot aantal producten</p> <p>Wij adviseren alleen verzekeringen van andere aanbieders.</p>

Toelichting: Wat kunnen wij voor u doen?

<p>4</p> <p>Contract</p> <p>Heeft u gekozen?</p> <p>Dan kunnen wij ervoor zorgen dat u de contracten krijgt</p>	<p>Nadat wij u advies hebben gegeven, neemt u een beslissing. Als u dat wilt kunnen wij ervoor zorgen dat u de contracten krijgt.</p> <p>Wij kunnen alles regelen omtrent de hypotheek. Van begeleiding van de taxatie aanvraag, bankgarantie tot het controleren van de hypotheek offerte en akte van de notaris.</p>
<p>5</p> <p>Onderhoud</p> <p>U heeft een contract. Daarna houden wij in de gaten of het goed gaat</p>	<p>Het contract loopt vaak lang door. Nadat u het contract heeft getekend, kan uw persoonlijke situatie veranderen. Mogelijk past het product in de toekomst niet meer bij uw persoonlijke situatie. Het is belangrijk dat u weet dat u tijdens de looptijd van het contract recht hebt op informatie over onder andere belangrijke wijzigingen in het product.</p> <p>Let op!</p> <p>Wat financiële dienstverleners voor u kunnen doen nadat u het contract heeft, kan heel erg verschillen. Spreek daarom goed af wat hij doet en wat hij niet doet. En hoeveel dat kost.</p> <p>Wij kunnen, naast de wettelijke verplichtingen die wij al hebben, onderhoudsactiviteiten voor u verrichten nadat het contract is afgesloten. Bespreek met ons wat wij voor u kunnen doen.</p> <p>De kosten worden apart in rekening gebracht via een vast tarief.</p>

Kosten: Hoeveel betaalt u?

Kosten voor de dienstverlening

	Gemiddelde kosten	Nieuwe Hypotheek	Hypotheekvorm omzetten	Zorgelooscheiden
Advieskosten	€ 2095	€ 2095	€ 695	€ 510
Kosten gericht opafsluiten product	€ 900	€ 900	€ 300	€ 2190
Combinatie	€ 2995	€ 2995	€ 1750	€ 7004

De kosten worden apart in rekening gebracht via een vast tarief.

De hoogte van het bedrag kan lager maar ook hoger zijn, dit is afhankelijk van uw specifieke situatie. Voorafgaand aan het advies en bemiddeling.

Afhankelijk van de diensten die u kiest kunnen de kosten die in rekening gebracht worden verschillen. Dit document kunt u gebruiken bij het maken van concrete afspraken over de dienstverlening.]