

# Dienstenwijzer

## NOVÈS Hypotheken

## Wegwijs bij NOVÈS Hypotheken

Als financieel adviseur willen wij graag helder zijn in onze dienstverlening. Wij hebben daarom deze Dienstenwijzer voor u opgesteld. Naast algemene informatie over ons kantoor vindt u hier alle informatie over onze dienstverlening, onze klachtenregeling en over alle andere aspecten. Kortom, wij maken u wegwijs bij NOVÈS.

### Belangrijk

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

### Wie zijn wij?

NOVÈS is een onafhankelijk, financieel intermediair. Wij adviseren, bemiddelen en bieden nazorg op het gebied van hypotheek, aanverwante verzekeringen en overige financiële diensten. Zowel aan particulieren en ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterk persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant. Met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid, kwaliteit en uiteraard uw belang als uitgangspunt.

*Onze gegevens zijn als volgt:*

#### NOVÈS Hypotheken

*Bezoekadres*

**Noorderhagen 48 b  
7511 EM Enschede**

*Correspondentieadres*

**Postbus 6029  
7503 GA Enschede**

*Bereikbaarheid*

**Telefoon**

**053 - 434 7700**

**Fax**

**053 - 434 0035**

**E-mail**

**[info@noves.nl](mailto:info@noves.nl)**

**Internet**

**[www.noves.nl](http://www.noves.nl)**

*Openingstijden*

**Maandag t/m donderdag van 9.00 tot 17.30 uur**

**Vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur**

**en volgens afspraak**

In geval van nood kunt u buiten kantoortijden inspreken op ons antwoordapparaat. Wij nemen dan zo spoedig mogelijk contact met u op.

Meer informatie over ons kantoor kunt u ook lezen op onze website: [www.noves.nl](http://www.noves.nl).

### Onze kwaliteit

Wij zijn ons zeer bewust van het feit dat hypotheek of 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;
- een objectieve analyse te maken van financiële instellingen, waarbij wordt gekeken welke partij het beste bij u past;
- het advies te geven dat past bij uw persoonlijke situatie, wensen en mogelijkheden;
- 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;
- daarbij volledig onafhankelijk te zijn van de partijen waarmee wij voor u bemiddelen.

Om dit alles te waarborgen is NOVÈS bij onder andere de onderstaande 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 financieel adviseurs. Ons kantoor voldoet aan alle eisen die de AFM stelt en staat geregistreerd onder nummer **12042085**.

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

NOVÈS heeft een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

- Hypothecair krediet
- Spaar- en betaalrekeningen
- Levensverzekeringen
- Consumptief krediet
- Schadeverzekeringen
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

Nadrukkelijk vermelden wij dat wij ook adviseren en bemiddelen ten aanzien van producten voor fiscaal Banksparen, zoals de Spaarrekening Eigen Woning en de Lijfrentespaarrekening.

• **Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)**

De erkenning van de SEH is een kwaliteitslabel voor hypotheekadviseurs. Alle adviseurs van ons kantoor mogen dit label voeren, omdat zij aangetoond deskundig en ervaren zijn in het geven van hypotheekadviezen. Als Erkend Financieel Adviseur (EFA) hebben wij de Beroepscode van de SEH ondertekend en worden wij jaarlijks middels permanente educatie getoetst of onze kennis op hypotheekgebied nog up-to-date is. Kijk ook op [www.erkendhypotheekadviseur.nl](http://www.erkendhypotheekadviseur.nl) voor meer informatie.

• **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)**

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn, maar dienstverlening blijft natuurlijk mensenwerk. Het kan derhalve voorkomen dat u niet tevreden bent over de wijze waarop wij uw belangen behartigen. Wij vragen u dan dit direct aan ons kenbaar te willen maken. Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op en zullen wij ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), een onafhankelijke instantie die uw klacht kan beoordelen.

Ons aansluitnummer bij het KiFiD is **300.015.600**. Meer informatie vindt u op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

U kunt zich tevens wenden tot de burgerlijke rechter.

• **Kamer van Koophandel (KvK)**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel voor Oost Nederland (Enschede) staan wij ingeschreven onder nummer **58302611**.

De dienstverlening van NOVÈS is gebaseerd op kwaliteit en deskundigheid. Al onze adviseurs beschikken over de benodigde, vakspecialistische diploma's die vallen onder de Wet op het Financieel Toezicht. Daarnaast worden onze adviseurs permanent geschoold om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen in de markt. Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen.

## Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Onze voornaamste advieswerkzaamheden liggen op het gebied van hypotheek. Voor het advies is het vaak belangrijk ook uw andere financiële zaken mee te nemen. Daarom zijn wij ook gespecialiseerd in advies, bemiddeling en nazorg van de hieronder genoemde diensten en/of producten.

### Hypotheek

Dromen van een mooi huis is leuk en gratis bovendien. Maar zodra u van plan bent deze droom te gaan realiseren, wordt het ernst. De aankoop van een woning is immers een belangrijke financiële beslissing waar veel geld mee gemoeid is. Bovendien gaat u met een hypotheek een langdurige verplichting aan, vaak wel voor 30 jaar. Daarom is het belangrijk dat u zich goed laat voorlichten, zodat uw droom geen nachtmerrie wordt. Na de keuze van uw droomhuis is het derhalve zaak om op zoek te gaan naar een goede, zo niet de beste hypotheek. NOVÈS begeleidt u bij het zoeken en afsluiten van de hypotheek die het beste bij u past. Ook na het afsluiten houden wij een vinger aan de pols.

### Levens- en overlijdensrisicoverzekering

Een levens- en/of overlijdensrisicoverzekering wordt vaak gebruikt om te zijner tijd, of bij eerder overlijden, een hypotheek (gedeeltelijk) af te kunnen lossen of om een pensioen te financieren. Er zijn zeer veel mogelijkheden op dit gebied, u krijgt van ons derhalve een advies op maat, aangepast aan uw wensen.

### Inkomensopvang verzekering

Er zal geen enkele discussie plaats hoeven te vinden over de vraag wat er bij werkloosheid en/of arbeidsongeschiktheid aan de orde zal zijn: een (forse) daling van het inkomen. Het is nog maar de vraag of dan de hypotheeklasten opgebracht kunnen worden. Het is in principe mogelijk om voor beide risico's, al dan niet in combinatie met de hypotheek, een speciale verzekering af te sluiten. Na een goede risicoanalyse adviseren wij u hierover graag.

### Beleggingsrekening en -fondsen

Ook beleggingsrekeningen met beleggingsfondsen kunnen gebruikt worden om uw hypotheek af te lossen (een zogenaamde effectenhypotheek) of om een (aanvullend) pensioen op te bouwen. Wij adviseren u hierover en verzorgen het contact tussen u en de beleggingsinstelling.

### Overbruggingskrediet

Als u een 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 door een overbruggingshypotheek af te sluiten. Wij adviseren u over de voorwaarden en nemen u al het papier- en regelwerk uit handen om een dergelijke hypotheek af te sluiten en af te wikkelen nadat uw huidige woning is verkocht.

### Begeleiding aanvraag Starterslening SVn

Voor starters op de woningmarkt zijn er verschillende voorzieningen die het kopen van een huis haalbaar en makkelijker kunnen maken. Wij adviseren u uitgebreid daarover en begeleiden u bij de aanvraag van een Starterslening.

### Begeleiding echtscheiding

De financiële gevolgen van een echtscheiding kunnen complex zijn, met name waar het gaat om uw hypotheek. NOVÈS adviseert u en laat u zien wat de consequenties en mogelijkheden zijn voor uw lopende of eventuele nieuwe hypotheek.

## 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 persoonlijke omstandigheden, wensen en/of mogelijkheden. Denkt u maar eens aan het verbouwen van uw woning, het wijzigen van de rentestand of het verliezen van uw baan. Wanneer er zich zaken voordoen die van invloed kunnen zijn op uw hypotheek of wanneer u vragen heeft, staan wij van NOVÈS voor u klaar. Wij bekijken samen met u de nieuwe situatie en bepalen vervolgens of aanpassing van uw hypotheek gewenst en mogelijk is.

## Consumptief krediet

Soms komt u, al dan niet onverwachts, voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat uw huidige auto aan vervanging toe is. De financiering van een dergelijke, grotere uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een consumptief krediet. NOVÈS kijkt of dit krediet in uw huidige financiële plaatje past en verzorgt een eventuele aanvraag 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. NOVÈS adviseert u graag hierover.

## Hoe gaan wij voor u te werk?

NOVÈS begeleidt u bij het hele proces van het verkrijgen van een hypotheek, of het nu gaat om de aankoop van een woning, het oversluiten van uw huidige hypotheek of het aanvragen van een 2<sup>e</sup> hypotheek. Ons dienstenpakket is daar ook op afgestemd. Hoe onze dienstverlening er in het algemeen uitziet, zetten wij in onderstaand stappenplan in hoofdlijnen voor u uiteen. Bij elke stap in het proces kunt u volledig op ons rekenen.

### Stap 1 – Oriëntatie

NOVÈS en u maken kennis met elkaar. U geeft aan op welk gebied u onze hulp nodig heeft: het verkrijgen van een hypotheek, verzekering of andere financiële dienst. Wij leggen u vervolgens in detail uit hoe wij te werk gaan en wat u moet betalen voor onze advies- en bemiddelingswerkzaamheden. Tijdens deze stap is het belangrijk dat u vertrouwen krijgt in onze adviseur, onze werkwijze en ons kantoor in het algemeen en dat u zeker weet dat u begrepen wordt.

### Stap 2 – Inventarisatie

Wij inventariseren samen met u uw persoonlijke situatie en wensen. In een zogenaamd "*Persoonlijk Klantprofiel*" leggen wij o.a. uw leefsituatie en doelstellingen vast, maar ook uw financiële positie, uw risicobereidheid en uw kennis en ervaring met financiële producten.

### Stap 3 – Analyse en Advies

Aan de hand van het *Persoonlijk Klantprofiel* adviseren wij u over mogelijke oplossingen om uw wensen te kunnen realiseren. Wij onderzoeken welke hypotheekconstructie het beste bij u en bij uw wensen en mogelijkheden past. Hierbij kijken wij ook naar de risico's van bijvoorbeeld overlijden, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid. Het resultaat is uw persoonlijk advies op maat. In dit advies geven wij exact aan welke productvorm, bij welke instelling en tegen welke condities naar ons oordeel het beste bij u past.

### Stap 4 – Bemiddeling

Aan de hand van ons advies neemt u uw beslissing. Indien u ervoor kiest om ook de bemiddeling via ons kantoor te laten verlopen, vragen wij voor u bij de gekozen geldgever de gewenste offerte aan. Alvorens u de offerte gaat ondertekenen, nemen we deze grondig met u door of alles volledig in overeenstemming is met hetgeen wij met u hebben besproken. Daarna volgen een fors aantal administratieve handelingen waar u doorgaans niet al teveel van hoeft te merken. Het is ons vak en we doen het graag voor u. De opdracht voor de taxatie (indien nodig), het contact met de bank, de notaris en het uiteindelijk compleet maken van het dossier voor de geldgever.

## Stap 5 – Nazorg

Onze dienstverlening stopt niet na het ondertekenen van de hypotheekakte. Ook tijdens de looptijd van de hypotheek blijven wij u informatie geven over relevante veranderingen van algemene aard op het gebied van sociale of fiscale wetgeving voor zover deze voor u van belang zijn. Wij zien dit als onze verantwoordelijkheid.

Wilt u echter dat wij uw hypotheek volledig gaan beheren, dat wij ook in de toekomst uw financiële aanspreekpunt blijven, dan kunt u kiezen voor één van onze Servicepakketten. Dit zijn verschillende abonnementsvormen met ieder zijn eigen soort dienstverlening. Meer informatie hierover verstrekken wij u uiteraard graag in een separaat document.

## Wat betaalt u voor onze advies- en bemiddelingswerkzaamheden?

Voor u is het belangrijk dat u vertrouwen heeft in onze adviseur, onze werkwijze en in ons kantoor en dat u zeker weet dat wij u begrijpen. Als u dat gevoel niet heeft aan het begin van het traject, hoeft u natuurlijk niets te betalen. De kosten van de eerste twee stappen (Oriëntatie en Inventarisatie) nemen wij in dat geval voor onze rekening. Voor de volgende stappen in het traject moeten wij echter beloofd worden, wij maken immers bedrijfskosten om onze diensten aan u te kunnen verlenen (denk u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen, vergunningen etc.).

In de **bijlage tabel 1** ziet u een overzicht van de tarieven van onze dienstverlening.

## Beloningsbeleid medewerkers NOVÈS Hypotheken

Ons beloningsbeleid is zodanig bepaald dat de medewerkers niet worden getoetst op basis van bepaalde prestatiecriteria. De beloning bestaat uit een vast maandsalaris. Door deze vorm van beloning toe te passen wordt voorkomen dat onze medewerkers geprikkeld worden tot onzorgvuldig behandelen van u als klant en het niet nakomen van onze zorgplicht. Onze focus ligt op de belangen van onze klanten, daar kunt u van op aan.

## Lead-vergoeding

Indien u als cliënt bij ons kantoor wordt aangebracht door een externe partij, bijvoorbeeld een makelaarskantoor waarmee wij samenwerken, dan kan het zijn dat wij hiervoor een zogenaamde lead-vergoeding betalen. Deze vergoeding bedraagt maximaal € 100,- en maken wij aan u kenbaar.

## Wij vragen ook iets van u

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u. Dit kan soms persoonlijk gevoelige informatie zijn over kredieten, alimentatie of achterstanden op kredieten in het verleden. Al deze informatie is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven. Wij verwachten dat u ons altijd de juiste informatie geeft.

## Totaalbeeld

Uw financiële situatie kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken wanneer alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent maken op een bepaald risico omdat wij dachten dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

## Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

### **Informatie doornemen**

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden.

Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons indien nodig te raadplegen. In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

### **Uw privacy**

Vanuit onze dienstverlening beschikken wij over persoonlijke gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk (geautomatiseerd) dossier. Uw gegevens worden uitsluitend gebruikt ten behoeve van onze advies- en bemiddelingswerkzaamheden.

### **Aansprakelijkheid**

NOVÈS Hypotheken is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag waarop de afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

### **Beëindiging relatie**

Uiteraard heeft u het recht om op elk moment dat u dat wilt de relatie te beëindigen en om de betreffende instelling te vragen de lopende voorzieningen over te dragen aan een ander intermediair. U bent daarbij vrij in de keuze van intermediair.

Ook wij hebben het recht om de relatie te beëindigen en om de betreffende instelling te vragen de lopende voorzieningen over te dragen aan een ander intermediair.

### **Heeft u nog vragen?**

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit Dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Wij hopen echter dat deze wegwijzer u voldoende inzicht en vertrouwen geeft in onze dienstverlening en werkwijze. Heeft u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen.

Wij zijn u graag van dienst.

### **DATUM/VOLGNUMMER**

Volgnummer 16, opgesteld te Enschede op 14 februari 2017.

## Bijlage tabel 1 – Overzicht tarieven

### Toelichting

In onderstaande tabel ziet u een indicatie van onze tarieven. Onze dienstverlening is veelal maatwerk, de exacte tarieven bespreken we daarom graag met u voorafgaand aan onze werkzaamheden. Dit geldt ook voor niet genoemde diensten.

De tarieven op het gebied van hypotheek zijn gesplitst in advies- en bemiddelingskosten. Indien u besluit om de hypotheek via ons af te sluiten dan betaald u (ook) de bemiddelingskosten.

Dienstverlening Hypotheek	Advieskosten	Bemiddelingskosten
Hypotheektraject bij het kopen van je eerste huis (starter)	€ 1.600,-	€ 850,-
Hypotheektraject bij het kopen van je volgende huis (doorstromer)	€ 1.900,-	€ 850,-
Hypotheektraject voor een tweede hypotheek als je de eerste hypotheek via ons hebt afgesloten	€ 950,-	€ 850,-
Hypotheektraject voor een tweede hypotheek als je de eerste hypotheek NIET via ons hebt gesloten	€ 1.600,-	€ 850,-
Ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid van een hypotheek die je via ons hebt afgesloten	€ 1.250,-	€ 850,-
Ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid van een hypotheek die je NIET via ons hebt afgesloten	€ 1.900,-	€ 850,-
Oversluiten van een bestaande hypotheek die je via ons hebt afgesloten	€ 1.600,-	€ 850,-
Oversluiten van een bestaande hypotheek die je NIET via ons hebt afgesloten	€ 1.900,-	€ 850,-
Tussentijdse renteaanpassing van een lopende hypotheek	€ 600,-	€ 375,-
Wijzigen van een hypotheek(vorm) van een lopende hypotheek	€ 900,-	€ 375,-
Aanvraag SVn Starterslening		€ 295,-
Financieel Analyse Rapport (zonder hypotheektraject)	€ 950,-	
Toeslag zelfstandig ondernemer	€ 500,-	
Dossierkosten bij een hypotheektraject	€ 295,-	
<b>Dienstverlening aanvullende verzekeringen bij hypotheek</b>		
Overlijdensrisicoverzekering op één leven	€ 150,-	€ 125,-
Overlijdensrisicoverzekering op twee levens	€ 250,-	€ 200,-
Arbeidsongeschiktheids-/werkloosheidsverzekering per verzekerde	€ 150,-	€ 125,-
<b>Dienstverlening (advies en bemiddeling) van losse producten</b>		<b>Totaal</b>
Uitvaartverzekering nieuw of verhogen één persoon (bij gezinsdekking € 100,- extra)		€ 275,-
Overlijdensrisicoverzekering op één leven (op twee levens € 175,- extra)		€ 375,-
Arbeidsongeschiktheids-/werkloosheidsverzekering per verzekerde		€ 375,-
Financiële analyse van de risico's bij overlijden, AO en WW bij consumptief krediet		€ 495,-
Lijfrentevoorziening / Gouden Handdruk opbouw		€ 495,-
Lijfrentevoorziening / Gouden Handdruk aanwending		€ 495,-

Het uurtarief van onze adviseurs bedraagt € 125,-. In dit uurtarief zijn ook al onze huisvestingskosten, kantoorkosten, opleidingskosten etc. verwerkt.

**Wij zijn u graag van dienst en danken u hartelijk voor uw vertrouwen.**

**Peter Snijders, Rob Engbers en Joost Nijhuis.**