



Dienstverleningsdocument

Friesland Bank inzake Particuliere Hypothecaire leningen

Inleiding

Friesland Bank N.V., hierna te noemen Friesland Bank is een financiële dienstverlener met een breed aanbod van diensten en producten. Onderdeel van ons productenaanbod zijn de hypotheekproducten.

Doel van dit document is u uit te leggen wat u van Friesland Bank kunt verwachten als u ervoor kiest om een hypotheekadvies te vragen bij Friesland Bank. Zo kunt u lezen wat u van onze hypotheekadviseur kunt verwachten voor, tijdens en na het adviesgesprek. Tevens vertellen we welke kosten er in rekening worden gebracht en geven we uitleg over de werkmethode van Friesland Bank.

De dienstverlening van Friesland Bank: adviseren, aanbieden en bemiddelen

Friesland Bank is een financiële dienstverlener voor particuliere en zakelijke klanten. Wij bieden u producten aan voor betalen, sparen, beleggen, verzekeren en lenen. Wanneer u één van deze producten bij ons afsluit gaat u een overeenkomst aan met Friesland Bank.

Friesland Bank verkoopt ook producten van andere aanbieders. Wij treden dan op als bemiddelaar (tussenpersoon) om een overeenkomst tussen u en de aanbieder tot stand te brengen. In vele gevallen maken we hierbij gebruik van de producten van Friesland Bank Assurantiën. Friesland Bank Assurantiën is onderdeel van Friesland Bank en is één van de grootste onafhankelijke assurantie-intermediairs van het noorden. Hierdoor kunnen we bemiddelen in verzekeringsproducten van een groot aantal aanbieders.

Onze dienstverlening samengevat in zes stappen

U heeft een grote keuze aan hypotheekvormen en -aanbieders. Het is echter zeer belangrijk dat u kiest voor de oplossing die nu en in de toekomst het beste bij u past. Daarnaast is het belangrijk dat u goed begrijpt welke risico's u loopt bij het aangaan van een hypothecaire lening. Een hypothecaire lening is immers een lening waarbij u uw woning (of vaartuig, beleggingspand of recreatiewoning) in onderpand geeft aan de bank.

Het is onze taak u te helpen die hypotheekvorm te kiezen die goed aansluit bij uw individuele situatie. Daarom krijgt u van ons altijd een uitgebreid schriftelijk advies dat gebaseerd is op een grondige inventarisatie en analyse door een deskundige hypotheekadviseur. Om u een goed, zorgvuldig en passend advies te kunnen geven, volgen wij standaard een procedure die bestaat uit zes stappen.

Stap 1, voorbereiden op de afspraak

Onze adviseur baseert het advies op informatie over uw persoonlijke situatie, zoals uw leeftijd, inkomen, schulden, vermogen, pensioengegevens en dergelijke. Bij het maken van de afspraak is aan u gevraagd deze informatie te verzamelen. Bent u al klant bij Friesland Bank dan verzamelt de adviseur de bij ons beschikbare relevante informatie.

Stap 2, informeren en inventariseren

Wij beginnen ons gesprek met een uitgebreide inventarisatie om uw persoonlijke situatie in kaart te brengen. Daarbij bespreken we al uw wensen ten aanzien van uw hypotheek. Hierbij komen ook zaken aan de orde als uw financiële situatie, uw huidige inkomen, uw verwachte toekomstige inkomen en uw toekomstplannen. Ook gaan wij met u na welke looptijd, rentevastperiode en aflossingsvorm het beste bij u past en bespreken we met u of en zo ja, welke risico's u wilt lopen. Uw adviseur bespreekt o.a. de mogelijkheden tot het verzekeren van verlies van inkomen door arbeidsongeschiktheid, echtscheiding, werkloosheid of overlijden.

Hij/zij zal u vragen stellen om vast te stellen of u voldoende financiële en fiscale kennis heeft van de verschillende onderdelen van een hypotheek en uitleg geven over onderwerpen die nadere toelichting behoeven.

Stap 3, analyseren en adviseren

Nadat wij ons een goed beeld hebben gevormd van uw wensen en situatie gaan wij uw gegevens analyseren. Aan de hand van deze gegevens maken wij een eerste selectie van mogelijke hypotheekvormen, rentevastperiodes en eventuele verzekeringen die passen bij uw situatie. De adviseur toetst of de door u gewenste lening passend is en of uw woonlasten verantwoord zijn. In deze fase lichten wij de verschillende mogelijkheden toe en geven aan wat naar ons oordeel de voor- en nadelen van de mogelijkheden zijn. Als u tevreden bent over het advies dan kan de adviseur een adviessamenvatting opmaken en een offerte opstellen.

Stap 4, ondertekening offerte

U ontvangt de offerte per post of tijdens een vervolgspraak met uw adviseur. Deze offerte is gebaseerd op door u verstrekte gegevens zoals uw inkomen en de waarde van de betreffende woning. In de offerte vragen we hiervan bewijsstukken (denk aan inkomensgegevens, taxatierapport e.d.). Deze heeft Friesland Bank nodig voor het definitief accepteren van de financieringsaanvraag en het beschikbaar stellen van de gelden. Dit kunnen we pas doen na ontvangst en acceptatie van alle gevraagde stukken.

Stap 5, acceptatie en het beschikbaar stellen van de lening

Deze stap bestaat uit het accepteren van de door u getekende offerte. Dat wil zeggen, dat de door u verstrekte gegevens gecontroleerd worden aan de hand van de door u aangeleverde onderliggende bewijsstukken. Na ontvangst hiervan stellen wij de officiële contracten op (zoals de hypotheekakte), hebben contact met de door u gekozen notaris, verstrekken we de gevraagde lening en zorgen we ervoor dat de gelden beschikbaar worden gesteld bij de notaris.

Stap 6, nazorg

Wij blijven u ook nadat de financiering is afgesloten ondersteunen. U kunt met al uw vragen over uw lening bij ons terecht via onze Service Desk of via uw adviseur. Ook controleren wij periodiek of uw hypotheek nog steeds past bij uw situatie. Deze situatie kan immers in de toekomst anders worden dan voorzien. Wij raden u aan om bij grote veranderingen in uw financiële of persoonlijke situatie contact met ons op te nemen. Wij bekijken dan samen met u of uw hypotheek nog steeds de meest geschikte is.

Hoeveel tijd besteedt Friesland Bank aan het advies dat zij geeft?

Friesland Bank investeert veel tijd om u een goed, zorgvuldig en passend advies te geven. Dat is volgens ons de basis om een langdurige relatie op te bouwen. Om het gehele adviesproces te doorlopen en af te handelen besteedt een hypotheekadviseur gemiddeld 20 uur. De exacte hoeveelheid tijd hangt sterk af van uw persoonlijke situatie maar ook van de hypotheekvorm die u uiteindelijk kiest en de overige producten waarover wij adviseren.

Welke vergoeding krijgt Friesland Bank voor het advies dat zij geeft?

Friesland Bank adviseert u over de producten die Friesland Bank zelf aanbiedt en waarvoor wij bemiddelen. De vergoeding die wij voor ons advies ontvangen is afhankelijk van het product dat u bij ons afsluit. Wij maken onderscheid tussen twee soorten beloning: de beloning die wij ontvangen als aanbieder en de beloning die wij ontvangen als bemiddelaar.

Voor de advisering en het aanbieden van alle Friesland Bank hypotheekvormen (zie onderstaande tabel) maakt Friesland Bank kosten. U betaalt éénmalig, bij aanvang van de lening, behandelingskosten voor het advies (afsluitprovisie), de administratieve afwikkeling, de verstrekking en de nazorg. De beloning voor Friesland Bank bestaat hierbij uit de behandelingskosten die standaard 1% van de lening bedragen.

Als u tijdens de looptijd van de lening bepaalde aanpassingen wilt doen, zoals een wijziging van de aflosvorm of het vervroegd aflossen van de lening, kunnen hiervoor kosten aan u worden doorberekend. De kosten voor een wijziging bedragen € 175,-. De kosten voor vervroegd aflossen zijn afhankelijk van de resterende looptijd en de dan geldende rente. In onze Algemene Voorwaarden voor Hypotheken staat beschreven hoe deze kosten berekend worden.

Producten van Friesland Bank	Welke diensten verricht Friesland Bank	Beloning voor Friesland Bank
Aflossingsvrije hypotheek	Advies, administratieve afwikkeling en nazorg	1% behandelingskosten
Banksparen Eigen Woning	Advies, administratieve afwikkeling en nazorg	1% behandelingskosten
Gemengd Leven hypotheek	Advies, administratieve afwikkeling en nazorg	1% behandelingskosten
Annuïteiten hypotheek	Advies, administratieve afwikkeling en nazorg	1% behandelingskosten
Lineaire hypotheek	Advies, administratieve afwikkeling en nazorg	1% behandelingskosten
Combinatie van bovenstaande hypotheekvormen	Advies, administratieve afwikkeling en nazorg	1% behandelingskosten

Als Friesland Bank een aan uw hypotheek gekoppelde verzekering verkoopt, zoals bijvoorbeeld een overlijdensrisicoverzekering of een levensverzekering, is er sprake van bemiddeling en ontvangen we daarvoor provisie van de betreffende verzekeraar. Deze provisie is onderdeel van de premie die u betaalt en is afhankelijk van het product en de verzekeraar. U betaalt geen extra kosten voor deze bemiddeling en/of advies. Voordat u de hypotheek met bijbehorende verzekering sluit, ontvangt u via onze adviseur informatie van de verzekeraar met de exacte hoogte van de kosten van de verzekering en de provisie voor Friesland Bank.

Heeft u een klacht?

Heeft u een klacht dan horen wij dat graag. Onze klachtenprocedure zorgt ervoor dat uw klacht serieus en adequaat behandeld wordt. Uw klacht helpt ons om onze dienstverlening aan u en andere relaties te verbeteren. U kunt uw klacht indienen bij uw adviseur, maar ook via de Service Desk, onze site of per brief.

U geeft door ondertekening van dit document toestemming aan Friesland Bank N.V. om uw gegevens in onze administratie te verwerken. Tevens verklaart u door ondertekening kennis te hebben genomen van de inhoud van dit document. Deze ondertekening verplicht u tot niets.

Datum

Handtekening cliënt(en)