

Dienstverleningsdocument hypotheek

Waarom ontvangt u dit document?

Wij vinden het belangrijk om u informatie te geven over onze dienstverlening. Daarom leggen wij u hieronder graag uit wat u van ons mag verwachten als u een hypotheek voor uw woning bij ons afsluit. Ook staat hieronder wat wij van u verwachten. Verder leest u hoeveel wij daarmee verdienen en waar u terecht kunt met vragen en klachten.

Wie zijn wij en waar bestaat onze dienstverlening uit?

ABN AMRO Bank N.V. is een financiële dienstverlener voor zowel zakelijke als particuliere klanten. Wij verkopen verschillende producten, waaronder onze eigen hypotheek. U kunt bij ons dus alleen hypotheek van ABN AMRO Bank N.V. afsluiten. Wij zijn de aanbieder van deze hypotheek.

De verzekeringen die u bij uw hypotheek kunt afsluiten, verkopen wij voor ABN AMRO Verzekeringen B.V.. Dit is ook zo voor de verzekeringen die een onderdeel zijn van uw hypotheek. Wij zijn dus bemiddelaar voor ABN AMRO Verzekeringen B.V.. Wij hebben 49% van de aandelen in ABN AMRO Verzekeringen B.V.. Wij adviseren geen verzekeringen van andere verzekeringsmaatschappijen.

Kiest u voor een Bankspaar Hypotheek van ABN AMRO Bank N.V.? De bankspaarrekening die daarbij hoort verkopen wij voor ABN AMRO Hypotheken Groep B.V.. Wij zijn dus bemiddelaar voor de bankspaarrekening van ABN AMRO Hypotheken Groep B.V.. Wij hebben 100% van de aandelen in ABN AMRO Hypotheken Groep B.V.. Wij adviseren geen bankspaarrekeningen van anderen.

Wat mag u van ons verwachten?

Wij willen u zo goed mogelijk helpen. Daarom adviseren en begeleiden wij u bij het afsluiten van een hypotheek voor uw woning. Ook kunt u ons vragen om u advies te geven over verzekeringen bij uw hypotheek. Wij kunnen deze verzekeringen voor u aanvragen. U sluit een hypotheek vaak voor een lange tijd. Nadat u de hypotheek heeft afgesloten informeren wij u over de ontwikkeling van uw hypotheek. Wij adviseren alleen in hypotheek die ABN AMRO Bank N.V. aanbiedt. U kunt geen hypotheek van andere aanbieders bij ons afsluiten.

1. Als u een hypotheek nodig heeft

In een adviesgesprek bepalen wij samen met u welke hypotheek bij u past. Daarbij kijken wij naar uw financiële situatie en uw wensen. Ook geven wij uitleg over de verschillende hypotheek van ABN AMRO Bank N.V.. Wij houden rekening met risico's die u loopt, zoals arbeidsongeschiktheid, werkloosheid en overlijden. Deze risico's kunt u verzekeren.

Wij geven geen belastingadvies. Maar bij het advies voor uw hypotheek houden wij wel rekening met de op dat moment geldende belastingregels. Wij geven een passend advies voor uw hypotheek met een duidelijke uitleg.

Daarna kunnen wij een hypotheekofferte voor u maken. Een hypotheekofferte is een voorstel van de bank voor uw hypotheek. In de offerte staan de afspraken die de bank met u wil maken en de specifieke kenmerken van uw hypotheek. Vraagt u een offerte aan? Dan bespreken wij de offerte in een volgend gesprek. Wij kunnen de offerte dan eventueel nog aanpassen. Wilt u op ons voorstel ingaan? Dan ondertekent u de offerte en stuurt die aan ons terug.

2. Nadat u de offerte heeft getekend

Als u de offerte heeft getekend, helpen wij u verder. Wij herinneren u er bijvoorbeeld aan als u de documenten die gevraagd worden in uw offerte nog niet heeft opgestuurd.

3. Nadat u de hypotheek heeft afgesloten

Tijdens de looptijd van de hypotheek geven wij u informatie over belangrijke dingen. Bijvoorbeeld over de waarde van uw beleggingen. Of als de periode waarin de rente gelijk blijft afloopt. De informatie die wij u geven is geen advies aan u. Wilt u wel advies? Dan kunt u dat altijd vragen.

Heeft u vragen over uw hypotheek of verzekering? Of wilt u uw hypotheek of verzekering veranderen? Dan kunt u altijd contact met ons opnemen.

Wat verwachten wij van u?

Wij verwachten dat u ons altijd juiste informatie geeft, voor en nadat u de hypotheek heeft afgesloten. Ook verwachten wij dat uw informatie actueel is.

1. Voordat u de hypotheek afsluit

Om u zo goed mogelijk te helpen, is het belangrijk dat u ons juiste informatie geeft tijdens het adviesgesprek. Het gaat dan om uw financiële situatie, zoals uw inkomen, leningen en verzekeringen die u al heeft. Ook gaat het om hoeveel kennis en ervaring u heeft met hypotheek en verzekeringen. Verder willen wij graag weten hoeveel risico u wilt lopen met uw hypotheek. Soms kunt u dit risico verzekeren, maar niet altijd. Daarnaast is het belangrijk dat u uw wensen voor de toekomst doorgeeft. Bijvoorbeeld of u eerder wilt stoppen met werken. Zo kunnen wij u een advies geven dat bij u past.

2. Nadat u de hypotheek heeft afgesloten

Als u de hypotheek eenmaal heeft, is het belangrijk dat u veranderingen in uw situatie aan ons doorgeeft. Krijgt u bijvoorbeeld een kind, gaat u trouwen, scheiden of verandert uw inkomen? Dan kan dit gevolgen hebben voor uw hypotheek. Laat dit ons zo snel mogelijk weten.

Voor uw verzekering is het belangrijk dat u veranderingen ook meteen doorgeeft aan ABN AMRO Verzekeringen N.V.. Onjuiste gegevens kunnen gevolgen hebben voor de uitkering van uw verzekeringen.

Hoeveel verdienen wij?

De beloning die wij ontvangen is afhankelijk van het product dat u bij ons afsluit. Wij worden beloond als aanbieder (van hypotheek) of als bemiddelaar (van verzekeringen en bankspaarrekeningen).

Onze beloning als aanbieder

Als aanbieder maken wij kosten voor de distributie, de advisering en de administratie van hypotheek. Deze kosten zijn verwerkt in de volgende bedragen die u voor uw hypotheek aan ons betaalt:

- ▶ U betaalt ons een bedrag als u de hypotheek voor uw woning afsluit;
- ▶ U betaalt iedere maand de rente over uw lening;
- ▶ Bij sommige hypotheek betaalt u iedere maand ook administratiekosten.

Onze beloning als bemiddelaar

Onze beloning voor het bemiddelen van de verzekeringen van ABN AMRO Verzekeringen N.V. krijgen wij van ABN AMRO Verzekeringen N.V.. Wij krijgen eenmalig een bedrag voor het afsluiten van een verzekering. Dit bedrag is een deel van de premie die u het eerste jaar betaalt. Ook kunnen wij elk jaar een bedrag krijgen voor een verzekering zolang de verzekering loopt. Dit is een deel van de premie die u elk jaar voor de verzekering betaalt.

Wij krijgen geen beloning voor het bemiddelen in bankspaarrekeningen van ABN AMRO Hypotheken Groep B.V..

Hierna ziet u welke bedragen wij krijgen voor de producten die u bij ons kunt afsluiten bij een hypotheek.

Product	Onze beloning bij het afsluiten van het product	Onze beloning die wij elk jaar krijgen
Overlijdensrisicoverzekering	€ 70,-	€ 16,- van de premie vanaf het tweede jaar tot het einde van de looptijd van de verzekering
Woonzeker Arbeidsongeschiktheidsverzekering	Geen beloning	15% van de premie vanaf het eerste jaar tot en met het laatste jaar
Banksparrekening	Geen beloning	Geen beloning

Sluit u een verzekering via ons? Dan krijgt u voor deze verzekering van de verzekeringsmaatschappij eerst een offerte. Bij deze offerte zit een overzicht van de bedragen die wij als bemiddelaar krijgen.

Hoe kunt u ons bereiken?

Wilt u meer informatie of wilt u een verandering doorgeven? Ga dan naar een kantoor van ABN AMRO Bank N.V. bij u in de buurt, of bel 0900 - 0024 (€ 0,10 per minuut). Wij zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week op dit nummer bereikbaar.

Heeft u een klacht?

Als u een klacht heeft dan kunt u die aan ons doorgeven. U doet dit op één van de volgende manieren:

- 1. Telefonisch:** U kunt ABN AMRO 24 uur per dag bereiken op telefoonnummer: 0800 - 024 07 12. Vanuit het buitenland belt u: +31 (0)10 241 17 20.
- 2. Internet:** U kunt uw klacht online aan ons doorgeven via abnamro.nl/klachten
- 3. Kantoor:** U kunt uw klacht bespreken met een medewerker van één van onze kantoren of met uw eigen contactpersoon.
- 4. Schriftelijk:** U kunt een brief met uw klacht sturen naar uw ABN AMRO kantoor. Het adres van uw kantoor vindt u op onze website abnamro.nl/contact

U ontvangt altijd binnen vijf werkdagen een brief van ABN AMRO met een antwoord of een bevestiging dat wij uw brief hebben ontvangen. Als we niet direct een antwoord kunnen geven, staat in deze brief de datum waarop u een antwoord kunt verwachten.

Bent u het niet met het antwoord eens?

Als u het niet eens bent met ons antwoord, beschrijf uw klacht dan in een brief en stuur deze naar:

ABN AMRO Bank N.V.
Afd. Klachtenmanagement
Postbus 283
1000 EA AMSTERDAM

In uw brief vermeldt u verder:

- ▶ uw adres, uw telefoonnummer en eventueel uw e-mailadres;
- ▶ uw ABN AMRO kantoor;
- ▶ uw bankrekeningnummer.

Stuur ook kopieën mee van informatie die volgens u voor uw klacht belangrijk is.

Nadat onze afdeling Klachtenmanagement uw brief heeft ontvangen, stuurt deze afdeling u een brief. In deze brief staat de datum waarop u een antwoord op uw klacht ontvangt.

Wat kunt u doen als u daarna nog steeds niet tevreden bent?

ABN AMRO is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Bent u niet tevreden met het antwoord van onze afdeling Klachtenmanagement of de manier waarop uw klacht is behandeld? Dan kunt u binnen drie maanden na ontvangst van het antwoord uw klacht voorleggen aan het KiFiD.

U kunt een klachtenformulier downloaden via www.kifid.nl of telefonisch bij het KIFID opvragen (telefoonnummer: (070) 333 89 99). Uw klachtenformulier stuurt u naar:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)
Postbus 93527
2509 AG 's-Gravenhage

Toezicht

ABN AMRO Bank N.V. is statutair gevestigd aan:
Gustav Mahlerlaan 10
1082 PP Amsterdam

ABN AMRO Bank N.V. heeft een bankvergunning van De Nederlandsche Bank N.V.
Ook staan wij in het register van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12000004.