



**Dienstenwijzer**  
*- Wie wij zijn & wat wij doen -*

## **1. Inleiding**

U oriënteert zich op de mogelijkheden omtrent het afsluiten van een hypotheek. De adviseurs van Vesta Financiële Diensten B.V. helpen u graag bij het zoeken, vinden en afsluiten van een passend product dat geheel aansluit op uw wensen en doelstellingen. Wij als Vesta Financiële Diensten B.V. besteden veel aandacht aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Ook streven wij naar volledige transparantie met betrekking tot de diensten die wij leveren, zodat u een volledig beeld heeft van onze dienstverlening. Het is belangrijk dat u goed inzicht krijgt in onze uitgebreide dienstverlening en weet wat u van ons kunt en mag verwachten. Tegelijkertijd is het van belang dat u weet wat wij van u verwachten.

Wij hebben deze dienstenwijzer opgesteld om u te informeren over onze diensten en werkwijze.

## **2. Wie zijn wij?**

Vesta Financiële Diensten B.V. is gevestigd te Houten, maar onze adviseurs werken verspreid over heel Nederland.

De adviseurs van Vesta Financiële Diensten B.V. hebben zich gespecialiseerd in het adviseren over financiële diensten voor particulieren. Hierbij kunt u denken aan hypotheek, kredieten, spaarproducten en verzekeringen. Bij onze advisering betrekken wij het aanbod aan financiële producten van vrijwel alle banken en verzekeraars in Nederland.

Door onze onafhankelijkheid kunnen wij u garanderen altijd tot een weloverwogen advies te komen op basis van de beste prijs/kwaliteitsverhouding.

Wij beschikken over de vereiste vergunning voor het verlenen van financiële diensten als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht (Wft). Onze vergunning is bij de Autoriteit Financiële Markten geregistreerd onder nummer 12010481.

### 3. Onze dienstverlening

Er is een zeer groot aanbod aan hypothecaire aanbieders en hypotheekvormen. Iedere aanbieder en iedere hypotheekvorm heeft bepaalde voor- en nadelen. Voor u is het zeer belangrijk dat u een aanbieder en hypotheekvorm kiest welke nu, maar ook in de toekomst aansluit op uw persoonlijke situatie. Dit is van belang omdat u een groot deel van uw besteedbaar inkomen aan de hypothecaire geldlening zult besteden, maar ook omdat het hier een overeenkomst betreft die vaak voor een langere periode van wel tientallen jaren wordt aangegaan.

Aan ons de taak om een inventarisatie te maken van uw wensen en u vervolgens te begeleiden bij het maken van de juiste keuze voor de aanbieder en hypotheekvorm die het beste aansluit op uw persoonlijke situatie. Om u daarin te kunnen adviseren, volgen wij een standaard procedure die bestaat uit vijf fases:

- Fase 1:       Onderzoek – Hoe is uw persoonlijke situatie?
- Fase 2:       Advies – Welke financiële oplossing past bij u en uw situatie?
- Fase 3:       Bemiddeling – Welke aanbieder heeft de financiële oplossing die bij u past?
- Fase 4:       Contract – U kiest & wij zorgen dat u de contracten krijgt.
- Fase 5:       Nazorg – Uw hypotheek is rond. Wij kunnen u blijven ondersteunen.

### 4. Onze werkzaamheden

De bovengenoemde fases bestaan uit meerdere handelingen. Voor uw overzicht treft u hieronder een stap voor stap omschrijving aan van alle werkzaamheden die wij gedurende het gehele traject voor u zullen uitvoeren. Tevens is in dit hoofdstuk te lezen over de vergoeding die wij voor bepaalde stappen van u vragen.

#### Onderzoek

1. Het inventariseren van uw persoonlijke financiële situatie, wensen en doelstellingen.
2. Het doorrekenen van uw persoonlijke financiële situatie. Hierbij wordt nagegaan of deze past bij uw wensen, doelstellingen en bestedingsmogelijkheden.
3. Het aan u voorleggen van de verschillende financiële instellingen, hun producten en hun voorwaarden waarbinnen uw wensen en doelstellingen gerealiseerd kunnen worden. Hiervan zullen de onderscheidende voor- en nadelen aan u worden uitgelegd en zult u geadviseerd worden ten aanzien van de keuze uit deze opties

### **Advies**

4. Het uitbrengen van advies over de hypotheek en eventuele aanvullende verzekeringen. Hierbij gaat het om verzekeringen gericht op het beschermen en betaalbaar houden van de lasten in geval van arbeidsongeschiktheid, werkloosheid of overlijden van u en/of uw partner.
5. Het opstellen van een profiel op basis van uw persoonlijke financiële situatie, wensen, doelstellingen, bestedingsmogelijkheden en uw bereidheid tot het lopen van bepaalde risico's.
6. Het bijstellen van het eerder aan u gepresenteerde overzicht van alle financiële instellingen bij wie uw wensen gerealiseerd kunnen worden.
7. Het voeren van onderhandelingen met financiële instellingen om een zo goed mogelijk aanbod voor u te verkrijgen.
8. Het toelichten en adviseren van de verschillende mogelijkheden. Hierbij wordt rekening gehouden met uw persoonlijke financiële situatie in combinatie met de financiële instellingen.

### **Bemiddeling**

9. Het opstellen van een hypotheekofferte aanvraag bij één of meer financiële instellingen. Hierbij hoort tevens het invullen van de benodigde aanvraagformulieren voor de gekozen producten.
10. Het versturen van de aanvraag voor de hypotheekofferte en indien van toepassing de aanvraag voor de bankgarantie, de taxatie en een bouwkundige keuring. Ook wordt gecontroleerd of de gewenste offerte tijdig wordt ontvangen en of de financiële instellingen nog eventuele toelichting op de aanvraag nodig hebben.
11. Het controleren van de ontvangen offerte op fouten en onvolkomenheden. Ook wordt nagegaan of de offerte conform de aanvraag en het eerder afgegeven advies is.

### **Contract**

12. Het presenteren, doornemen en tekenen van de offerte(s), en de daarbij behorende overige bescheiden.
13. Het op de hoogte brengen van de notaris met betrekking tot het passeren van uw hypotheek.
14. Het verzamelen van de benodigde documenten voor het verkrijgen van een financieel akkoord. Ook zullen, indien nodig, de betrokken financiële instellingen aangespoord worden om vereiste acceptatieverklaringen van benodigde verzekeringen af te geven binnen de gestelde termijnen.

15. Het controleren van de benodigde documenten op onvolkomenheden en tevens de gegevens uit deze documenten toetsen aan de gegevens zoals vermeld ten tijde van de aanvraag.
16. Het geven van toelichting aan de financiële instellingen over de aangeleverde documenten. Dit indien bijvoorbeeld de gegevens uit de documenten afwijken van de gegevens uit de aanvraag.
17. Het verzorgen van alle contacten met de betreffende financiële instelling(en), alsmede externe partijen zoals notaris, taxateur en makelaar, om zo tot een definitief akkoord te komen over de aan u te verstrekken aanbiedingen.
18. Het u continu op de hoogte houden wat betreft de voortgang van uw hypotheekaanvraag en aanverwante producten.
19. Het met grote zorg en nauwkeurigheid bewaken van de mogelijke deadlines waarbinnen bepaalde handelingen dienen te zijn verricht en afgerond.

### **Nazorg**

20. Het controleren van de door de notaris opgestelde nota van afrekening voorafgaand aan het passeren van uw hypotheek. (niet van toepassing bij onderhandse verhogingen)
21. Het monitoren van uw financiële situatie in de toekomst, waarbij wij evalueren of de door u afgesloten financiële producten nog steeds aansluiten op uw wensen, doelstellingen en persoonlijke situatie. U ontvangt een jaar na de passeerdatum van uw hypotheek een nazorgdocument welke geldig is tot in ieder geval het einde van uw rentevaste periode (m.u.v. variabele rente).
22. Het verwerken van wijzigingen aangaande de financiële producten die u via ons heeft afgesloten.

### **5. Kosten: Hoeveel betaalt u?**

Intermediairs zoals de adviseurs van Vesta Financiële Diensten B.V. worden beloond door middel van een eenmalige vergoeding. Dit houdt in dat de bank of verzekeraar geen provisie aan ons uitbetaalt. De door ons te verlenen diensten, zoals hierboven beschreven, worden middels een factuur aan u in rekening gebracht. Deze factuur ontvangt u aan het einde van het hypotheektraject en wordt via de notaris door u betaald. Externe kosten, zoals kosten van een eventueel benodigd taxatierapport en de kosten die de notaris in rekening brengt voor het overdragen van de woning en/of het passeren van de hypothecaire geldlening worden eveneens langs deze weg bij u in rekening gebracht.

Sinds 1 januari 2013 is er in heel Nederland een provisieverbod van kracht. Dit betekent dat iedere geldverstrekker en financiële bemiddelaar de beloning voor geleverde diensten ontvangt door middel van een vooraf met de consument overeengekomen bemiddelingsfee. Vesta Financiële Diensten B.V. heeft ervoor gekozen om dit tarief te maximeren op €2.800,-.

Onderstaande tabel laat zien hoe de kosten voor het regelen van uw hypotheek door de adviseurs van Vesta Financiële Diensten B.V. zijn opgebouwd.

Werkzaamheden	Vergoeding
Advieskosten	€1.500,-
Kosten afsluiten hypotheek	€1.300,-
Combinatie	€2.800,-

#### 4. Goed om te weten

Onze dienstverlening gaat gepaard met een aantal voorwaarden.

##### 'Best Advise'

Vanaf het moment dat u bij ons een aanvraag indient voor financiële producten, garanderen wij u een zo goed en onafhankelijk mogelijk advies. Het is natuurlijk altijd mogelijk om van onze aanbieding af te wijken als daar specifieke redenen voor zijn. Deze specifieke redenen zullen in geval van afwijking vastgelegd worden in de adviessamenvatting, welke door u en de adviseur ondertekend dient te worden alvorens de aanvraag zal worden verwerkt.

##### Geldigheidstermijn

Elke getekende hypotheekaanbieding heeft een geldigheidstermijn waarbinnen gepasseerd moet worden. Bij enkele geldverstrekkers kan deze geldigheid verlengd worden met enkele maanden, maar hier staat een bereidstellingsprovisie (verlengingskosten) tegenover. Vesta Financiële Diensten B.V. zal deze kosten niet standaard meenemen in de berekening en gaat ervan uit, dat wij uw hypotheekdocumenten uiterlijk 4 weken voor de uiterste geldigheidsdatum ontvangen.

### **Verhoging van uw hypotheekbedrag gedurende het offertetraject**

Een verhoging van het hypotheekbedrag waarvoor u een aanvraag heeft gedaan is gedurende het hypotheektraject enkel mogelijk wanneer u hiervoor de oude hypotheekaanbieding laat vervallen. Het is mogelijk dat de geldverstrekker hiervoor annuleringskosten in rekening brengt. Voor de nieuwe hypotheekaanbieding zal opnieuw een BKR- en inkomenstoetsing uitgevoerd worden. Daarnaast kan het zijn dat de rente verhoogd is en/of dat uw terugverdienperiode van de oversluitkosten af zal gaan wijken van eerdere berekeningen. Vanzelfsprekend wordt uw maandlast hoger door de verhoging van de hypotheeksom. In de algemene voorwaarden van de geldverstrekker staan meer details te lezen omtrent dit onderwerp.

### **Aanvullende verzekeringen en overige diensten**

Wat gebeurt er wanneer u werkloos raakt? Kan uw partner de maandlast nog dragen wanneer uw inkomen wegvalt als gevolg van overlijden of arbeidsongeschiktheid? Naast de verplichtingen die u aangaat met de geldverstrekker zult u dit soort zaken kritisch doorlopen met uw hypotheekadviseur. U ontvangt naast de hypotheekofferte een duidelijk overzicht met daarin de eventuele punten waarop u onderverzekerd bent en welke kosten eraan verbonden zijn om dit te ondervangen.

Ook bent u als woningeigenaar zelf aansprakelijk voor schade, onderhoud, verlies, diefstal, brand en ruitschade in en om de woning. U dient een woonhuisverzekering af te sluiten en deze eventueel uit te breiden met een inboedelverzekering.

### **'No cure, no pay'**

Wanneer door niet aan u toe te rekenen omstandigheden uw hypotheekaanvraag door de geldverstrekker wordt afgewezen, zullen wij u geen kosten in rekening brengen.

### **Beëindiging relatie**

Wij hechten erg veel waarde aan de tevredenheid van onze klanten en zullen er alles aan doen om uw wensen op financieel gebied goed te vervullen. Toch is het mogelijk dat u de relatie wilt beëindigen, door bijvoorbeeld een verhuizing. U kunt uw bank of verzekeringsmaatschappij in dit geval verzoeken uw producten over te dragen aan een ander advieskantoor.

Ook wij mogen de relatie met u beëindigen. Natuurlijk blijven alle bestaande contracten doorlopen en worden deze overgedragen aan de adviseur van uw keuze. De zorgplicht met betrekking tot deze contracten ligt bij ons als intermediair, totdat een andere intermediair deze zorgplicht van ons overneemt.

## 6. Wat verwachten wij van u?

Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, verwachten wij ook een aantal zaken van u:

- **Verstrekken van juiste en volledige informatie:** Dit is in uw eigen belang. Mocht achteraf blijken dat u incorrecte informatie heeft verstrekt, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
- **Doorgeven van elders lopende verzekeringen:** Het is belangrijk om dit aan ons te laten weten, zodat wij kunnen bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of oververzekering.
- **Doorgeven van wijzigingen in uw persoonlijke situatie:** Om te voorkomen dat zaken onverzekerd blijven, is het van belang dat u wijzigingen in uw zakelijke of persoonlijke situatie aan ons doorgeeft.
- **Controleren van ontvangen stukken:** Wij vragen u de gegevens in ontvangen stukken te controleren op juistheid. Eventuele onjuistheden dient u zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

## 7. Onze deskundigheid en kwaliteit

De adviseurs van Vesta Financiële Diensten B.V. zijn er voor u. Samen streven zij ernaar u zo goed mogelijk te helpen bij uw zoektocht naar het financiële product dat aansluit bij uw persoonlijke situatie.

### Onafhankelijkheid

Vesta Financiële Diensten B.V. is een onafhankelijk financieel adviesbureau. Wij zijn volledig adviesvrij, dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u een product van verschillende banken en verzekeringsmaatschappijen te adviseren. We hebben op geen enkele wijze verplichtingen om producten onder te brengen bij een bepaalde organisatie.

Bij de selectie van financiële instellingen waarmee wij zaken doen, bekijken wij natuurlijk zowel de voorwaarden als de premie. Op deze manier kunnen wij de beste prijs/kwaliteitsverhouding garanderen.



## Erkende kwaliteit

Vesta Financiële Diensten B.V. beschikt over een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten, geregistreerd onder vergunningsnummer 12010481 op naam van Vesta Financiële Diensten B.V. Dit betekent dat wij voldoen aan strenge eisen op het gebied van deskundigheid, betrouwbaarheid en zorgplicht naar onze klanten.

Vesta Financiële Diensten B.V. is aangesloten bij:

- Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseur (SEH)



Lidmaatschap van bovengenoemde organisatie staat garant voor een bepaald kwaliteitsniveau, aangezien SEH strenge eisen stelt op het gebied van advisering, werkwijze en educatie.

Om de kennis van onze medewerkers op een hoog niveau te houden, volgen zij permanente educatie. Wij zijn in het bezit van een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering biedt de garantie dat eventuele schade zo volledig mogelijk kan worden vergoed.

## Klachten?

Natuurlijk doen wij onze uiterste best om u naar tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens een fout gemaakt wordt. Wanneer u een klacht heeft, kunt u contact met ons opnemen via [info@vestahypotheek.nl](mailto:info@vestahypotheek.nl) of op telefoonnummer 030 – 635 50 88. Wij zullen uw klacht zo snel mogelijk in behandeling nemen volgens onze klachtenprocedure en proberen tot een bevredigende oplossing te komen.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een oplossing komen dan kunt u de klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid):

Kifid

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

T: 070 – 333 8 999

E: [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)

W: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## 8. Hoe en wanneer kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen geopend van 09:00 tot 17.30 uur. Wij zijn telefonisch bereikbaar op telefoonnummer 030 – 635 50 80 en per e-mail via [info@vestahypotheek.nl](mailto:info@vestahypotheek.nl). Natuurlijk kunt u onze website [www.vestahypotheek.nl](http://www.vestahypotheek.nl) 24 uur per dag bezoeken voor extra informatie over onze dienstverlening.

### Onze contactgegevens:

Vesta Financiële Diensten B.V.

Papiermolen 10

3994 DK Houten

T: 030 -635 50 80

E: [info@vestahypotheek.nl](mailto:info@vestahypotheek.nl)

W: [www.vestahypotheek.nl](http://www.vestahypotheek.nl)

