

# Infoblad

# Hypotheekadvies en hypotheek afsluiten

## Dienstenwijzer

### Kennismaking

In het eerste gesprek maken we graag persoonlijk kennis met u. En we kunnen ons voorstellen dat u ook benieuwd bent wie wij zijn en wat wij voor u kunnen doen. Uw adviseur stelt zich aan u voor en legt uit hoe Univé en Eigen Huis Hypotheekadvies te werk gaan. We geven u een algemeen beeld van welke geldverstrekkers en hypotheekvormen er zijn en bespreken globaal uw wensen en mogelijkheden die u heeft voor een hypotheek. De kosten voor dit eerste gesprek zijn voor rekening van Univé en Eigen Huis Hypotheekadvies.

### Aan u de keus

Besluit u om met onze adviseur samen te werken, dan zal hij of zij op dat moment uitleggen hoe het vervolgtraject eruit ziet en u een overeenkomst voorleggen. Pas nadat u die overeenkomst hebt ondertekend gaat de samenwerking officieel van start.

Bij het afsluiten van een hypotheek doorloopt u een traject dat in vier stappen is op te splitsen.

#### STAP 1 ANALYSE EN ADVIES

Op basis van uw wensen en mogelijkheden kijken we welke hypotheekvorm het best bij u past en welke geldverstrekker de gunstigste rente en voorwaarden biedt voor uw situatie. Uiteraard houdt de adviseur daarbij rekening met huidige hypotheek en een eventuele overwaarde of restschuld op uw huidige woning. Uw adviseur heeft het overzicht over alles wat er komt kijken bij een hypotheek en kan u daarom ook adviseren over bijvoorbeeld bijbehorende verzekeringen. Zo bent u

zeker van een op maat gemaakt advies. En omdat uw adviseur ook kijkt naar de gevolgen voor uw hypotheek wanneer uw situatie verandert door bijvoorbeeld pensionering, arbeidsongeschiktheid of baanverlies, bent u niet alleen nu, maar ook in de toekomst verzekerd van de juiste keuze. De wensen die wij met u hebben besproken voor uw hypotheek, verwerken wij in een adviesrapport. Dit rapport vindt u terug op uw persoonlijke pagina in uw klantportaal.

#### STAP 2 OFFERTEAANVRAAG

Bent u het eens met ons advies, dan dienen wij de offerteaanvraag voor u in bij de geldverstrekker van uw keuze.

De geldverstrekker doet, conform de nieuwe Europese Hypotheekrichtlijn (Mortgage Credit Directive), een rentevoorstel. Het rentevoorstel stellen wij beschikbaar in uw hypotheekdossier zodat u precies weet waar u aan toe bent. De adviseur kan dit voorstel met u doornemen,

waarna u het kunt ondertekenen en retourneren via uw klantportaal.

### STAP 3 BEMIDDELING

Uw adviseur draagt uw dossier over aan uw vaste binnendienstmedewerker. Vanaf dat moment houdt de binnendienstmedewerker de voortgang van uw aanvraag in de gaten en begeleidt u tot en met het ondertekenen van de hypotheekakte bij de notaris. Voordat de geldverstrekker u de definitieve offerte verstrekt, heeft hij verschillende documenten van u nodig. In uw klantportaal staat overzichtelijk opgesomd welke documenten dit zijn. Hier kunt u de gevraagde documenten ook direct aanleveren. Wanneer de geldverstrekker alle benodigde documenten heeft ontvangen, eventueel nog aanvullende stukken heeft opgevraagd en positief heeft beoordeeld, maakt hij de definitieve offerte op. Deze vindt u in het klantportaal. Na ondertekening informeert de geldverstrekker de notaris voor het opmaken van de hypotheekakte.

### STAP 4 BEHEER EN NAZORG

Alle stukken die op uw situatie betrekking hebben bij het afsluiten van de hypotheek bewaren we in een persoonlijk dossier. Als er een wijziging in de sociale of fiscale wetgeving wordt aangekondigd die gevolgen kan hebben voor uw hypotheek, informeren wij u. Om de informatie voor u persoonlijk te maken stellen wij aan u na het passeren van de hypotheek De Hypotheekwacht beschikbaar.

In dit digitale dossier kunt u gepersonaliseerd inzicht krijgen in de gevolgen van wijzigingen in uw persoonlijke situatie. Met De Hypotheekwacht kunt u uw hypotheek up to date houden en ons informeren voor aanpassingen of vragen. In sommige gevallen zal de geldverstrekker of verzekeraar zelf contact met u opnemen.

### Geldverstrekkers en verzekeraars

Wij kunnen de producten van praktisch alle Nederlandse geldverstrekkers en verzekeraars met elkaar vergelijken en eventueel afsluiten. Een willekeurig rijtje: ABN AMRO, Rabobank, ING, Obvion, Argenta, Florius, Hypotruster, Aegon, Munt, ASR, Nationale-Nederlanden, BLG, Bij Bouwe, Syntrus Achmea. En we zijn bijzonder kritisch op prijs, rente én voorwaarden.

### Kosten

Voor de kosten van het hypotheekadviestraject en aanvullende kosten verwijzen wij u naar:

[unive.nl/hypotheekadvies](https://unive.nl/hypotheekadvies)

## Wij werken graag met u samen

Aan onze dienstverlening mag u hoge eisen stellen. Dat spreekt voor zich. Maar voor een goede samenwerking hebben we wel uw hulp nodig.

- We gaan ervan uit dat u ons juist en volledig informeert over uw (financiële) situatie. Dat is in uw eigen belang. Mocht er een probleem ontstaan en de informatie die we van u hebben ontvangen blijkt onjuist of onvolledig, dan kan het bijvoorbeeld zijn de verzekeraar eventuele schade niet of niet geheel vergoedt.
- Het is belangrijk dat u ons laat weten of u elders verzekeringen hebt lopen. Die informatie is nodig om te kunnen beoordelen of u eventueel onder- of oververzekerd bent.
- Wij verzoeken u de gegevens uit de ontvangen stukken op juistheid te controleren en eventuele onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

### Niet tevreden?

Wij doen er uiteraard alles aan de samenwerking goed en plezierig te laten verlopen. Mocht u desondanks niet tevreden zijn, dan kunt u twee dingen doen:

#### 1. LAAT HET ONS WETEN

Wij hebben natuurlijk het liefst alleen maar tevreden klanten. Dus als u een klacht hebt over onze dienstverlening, horen wij dat graag zo snel mogelijk via [eigenhuis.nl/klacht-indienen](https://eigenhuis.nl/klacht-indienen). Dan kunnen we meteen in actie komen en voor een oplossing zorgen.

Mochten we er samen niet uitkomen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD):

#### KiFiD

Postbus 93257, 2509 AG Den Haag

tel.: 0900 355 22 48

e-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl) website: [www.kifid.nl](https://www.kifid.nl)

#### 2. BEËINDIG DE SAMENWERKING

U hebt geen verplichting de samenwerking voort te zetten als u dat niet wilt. Gaat u liever met een andere adviseur in zee, dan kunt u uw geldverstrekker of verzekeringsmaatschappij vragen eventuele lopende contracten over te dragen aan de partij van uw keuze.

In uitzonderlijke gevallen kan het voorkomen dat wij ons genoodzaakt voelen de samenwerking te beëindigen. Bestaande hypotheek- en verzekeringscontracten blijven dan gewoon geldig en de zorgplicht over uw hypotheek of verzekering blijft bij ons liggen totdat een andere partij (bijvoorbeeld een intermediair of maatschappij) die heeft overgenomen.

**HEEFT U VRAGEN? OF ADVIES NODIG?**

**NEEM CONTACT MET ONS OP, WIJ HELPEN U GRAAG.**

Onze binnendienst is bereikbaar op maandag tot en met donderdag van 9.00 tot 17.30 uur.

Op vrijdag van 9.00 uur tot 16.30 uur. Bereikbaar via telefoonnummer (085) 08 11 510.

Dit is een uitgave van **Eigen Huis Geldzaken B.V.** (een 100% dochter van Vereniging Eigen Huis)  
Postbus 735, 3800 AS, Amersfoort • AFM 12010160 • KvK 32108799 • maart 2021