

Naast algemene informatie over Mortgage House - NBG hypotheeken vindt u in deze Dienstenwijzer uitgebreide informatie over onze dienstverlening, ons privacybeleid en onze klachtenregeling.

## Wie zijn wij?

### *Naam en adresgegevens*

Mortgage House  
p/a de Pinckart 54, 5674 CC Nuenen  
Telefoon: 06 42 803 286  
E-mail: [liaget.anwar@nbg.nl](mailto:liaget.anwar@nbg.nl)  
Internet: [www.nbg.nl](http://www.nbg.nl)  
Handelsregisternummer: 93535902  
AFM vergunningsnummer: 12042801

### *Openingstijden*

Hoewel wij geen vaste openingstijden hebben (onze adviseurs werken ook in de avonduren), kunt u tijdens kantooruren (maandag t/m vrijdag 08.30 uur tot 17.00 uur) telefonisch contact met ons opnemen via 040 204 77 77 of 06 42 803 286.

### *Aangesloten instelling bij NBG hypotheeken*

Mortgage House - NBG hypotheeken is als aangesloten instelling verbonden aan NBG hypotheeken in het kader van de Wet financieel toezicht (Wft) en als zodanig ingeschreven in het register van de AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)). De inschrijving houdt in dat alle adviezen op het gebied van financiële producten en bemiddeling bij financiële producten door Mortgage House - NBG hypotheeken wordt uitgevoerd onder de verantwoordelijkheid van NBG hypotheeken.

## Lidmaatschappen en registraties

Mortgage House - NBG hypotheeken is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- AFM, registratienummer 12042801
- Kifid, registratienummer 300.015907
- KvK, registratienummer 93535902

## Onze dienstverlening

Mortgage House - NBG hypotheeken is ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij adviseren in financiële producten en diensten van diverse aanbieders.

- Hypothecair krediet
- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Consumptief krediet
- Inkomensverzekeringen
- Vermogen
- Spaarrekeningen

## Hoe komen wij tot een advies?

### *Adviesvrij*

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen en wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

### *Ondernemersvrijheid*

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

### *Keuze van aanbieders*

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij hebben een selectie gemaakt van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie hebben wij gemaakt op basis van een aantal criteria. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zakendoen.

Wanneer wij u adviseren over een bepaald financieel product, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen. Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dat geval melden wij u dit vooraf.

## Onze vergoeding

Bij NBG hypotheeken kunt u rekenen op een onafhankelijk, duidelijk en deskundig advies. Hiervoor willen we eerst u en uw situatie leren kennen. We nemen hier graag de tijd voor, zodat we pas aan het werk gaan met een onderbouwd plan wanneer uw mogelijkheden, wensen en dromen duidelijk zijn.

### *Hoe doen we dit?*

Uw mogelijkheden, wensen en dromen bespreken we graag met u tijdens een kennismakingsgesprek. De kosten van het kennismakingsgesprek nemen wij voor onze rekening.

Wanneer we voor u aan de slag mogen vertellen wij u duidelijk wat de bijbehorende kosten zijn. Wij maken een passend advies op maat voor u, datzelfde geldt ook voor de bijbehorende kosten. Een indicatie van de tarieven kunt u vinden in onze vergelijkingskaarten op onze website of is op te vragen bij uw adviseur.

U betaalt rechtstreeks voor onze dienstverlening. NBG hypotheek ontvangt geen provisie van aanbieders, met uitzondering van schadeverzekeringen en consumptief krediet waarbij wij een vergoeding van de aanbieder ontvangen als beloning voor onze werkzaamheden.

### *Ons intern beloningsbeleid*

Binnen NBG hypotheek bestaat de beloning voor het grootste gedeelte uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Afhankelijk van de functie en de beoordeling kunnen medewerkers een variabele beloning ontvangen die maximaal 20% van hun totale inkomen uitmaakt. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt de hoogte van het vaste salaris en de hoogte van de variabele beloning.

## **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

- Juiste en volledige informatieverstrekking
- Totaalbeeld van uw financiële producten
- Informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie
- Het bestuderen van de door ons gestuurde informatie
- Het stellen van vragen bij onduidelijkheden

## **Privacy**

### *Verwerking persoonsgegevens*

NBG hypotheek verwerkt uw persoonsgegevens in het kader van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst welke wij met u hebben. Daarnaast zijn wij vanuit wet- en regelgeving verplicht om bepaalde persoonsgegevens van u te verwerken. Zodra wij starten met onze dienstverlening aan u en u ons (persoons)gegevens verstrekt zullen wij deze verwerken in onze systemen.

### *Bewaartermijnen*

Wij bewaren uw persoonsgegevens alleen zolang en voor zover wij deze nodig hebben. In ieder geval gedurende de looptijd van onze relatie of overeenkomst. Als onze relatie of overeenkomst eindigt dan bewaren wij de

gegevens gedurende de wettelijke bewaartermijnen die voor ons gelden.

### *Verzoek persoonsgegevens*

Indien u uw persoonsgegevens wenst in te zien, aan te passen, over te dragen, bezwaar te maken of te laten verwijderen, neem dan contact op met onze functionaris gegevensbescherming (fg) en stuur een email naar [fg@nbg.nl](mailto:fg@nbg.nl). Het kan zijn dat we niet in alle gevallen tegemoet kunnen komen aan uw verzoek. Als dit het geval is zullen wij u dit gemotiveerd laten weten.

### *Delen met derden*

Om uitvoering te kunnen geven aan onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie kan dit betekenen dat wij gegevens, inclusief persoonsgegevens, delen met onder andere personen of partijen. Dit gebeurt op basis van een overeenkomst die wij met u hebben of op basis van een wettelijke grondslag.

### *Beveiliging*

Wij hebben adequate technische en organisatorische maatregelen getroffen om uw persoonsgegevens te beveiligen.

Voor verdere informatie over privacy, zie onze privacy statement op [www.nbg.nl](http://www.nbg.nl).

## **Als u een klacht hebt**

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

### *Eerst de klacht kenbaar maken aan ons*

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Wij informeren u uiterlijk binnen 14 dagen over de termijn van afhandeling van uw klacht. Wij stellen uiteraard alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

### *Daarna eventueel naar een Klachteninstituut*

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag

Telefoon: 076-3338999  
E-mail: [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Heeft uw klacht betrekking op de verwerking van uw persoonsgegevens door ons dan kunt u zich altijd wenden tot:

Autoriteit Persoonsgegevens  
Postbus 93374  
2509 AJ Den Haag  
Telefoon: 0900 – 200 12 01  
E-mail: [info@autoriteitpersoonsgegevens.nl](mailto:info@autoriteitpersoonsgegevens.nl)  
Internet: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

## Aansprakelijkheid

Ons kantoor is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van ons kantoor is beperkt tot het bedrag waarop de door de betrokken rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

## Algemene voorwaarden

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van NBG hypotheek van toepassing. Deze worden ook op verzoek aan u toegezonden.

## Wij doen meer voor u

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst. Op [www.nbg.nl](http://www.nbg.nl) vindt u telkens de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer, privacystatement en Algemene voorwaarden.