



Bij NBG weet u precies waar u aan toe bent. Met deze dienstenwijzer informeren wij u graag over wie we zijn, wat we voor u kunnen betekenen, onze werkwijze en beloning. Ook leest u hoe we onze kwaliteit waarborgen en wat u kunt doen als u niet tevreden bent over onze dienstverlening.

● **Wie zijn wij?**

NBG is een landelijk werkende organisatie voor hypotheek en financieel advies. Hierbij stellen wij u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie, wensen en doelstellingen zijn onze leidraad. Onze deskundigheid, onafhankelijke positie en ervaring zorgt ervoor dat we samen met u tot passende oplossingen kunnen komen.

Bij NBG kiest u zelf hoeveel advies u nodig heeft: zelf afsluiten, advies via telefoon of een adviseur bij u thuis. Veel mensen gingen u al voor. NBG is dan ook de meest beoordeelde hypotheekadviseur online, met een hoge klantwaardering (per december 2018 ruim 1.300 beoordelingen, **9,4 gemiddeld**; bron: www.advieskeuze.nl).

● **Bereikbaarheid**

Heeft u vragen of opmerkingen, aarzel dan niet om contact op te nemen. U kunt ons op diverse manieren bereiken:

Bezoekadres:
Frankrijkstraat 128
5622 AH Eindhoven

Contactcenter:
J.F. Kennedylaan 103 F
7001 CZ Doetinchem

Hoewel wij geen vaste openingstijden hebben (onze adviseurs werken ook in de avonden), kunt u in de meest voorkomende gevallen contact met ons opnemen tijdens kantooruren (maandag t/m vrijdag van 08.30 uur tot 17.00 uur). U wordt dan te woord gestaan door één van onze medewerkers die u van dienst is. Mocht u onverhoopt met prangende vragen zitten dan kunt u in de avonden (maandag t/m donderdag van 17.00 uur tot 20.00 uur) contact opnemen met ons contactcenter. Buiten deze tijden heeft u de mogelijkheid om uw boodschap in te spreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan zo spoedig mogelijk (in ieder geval de volgende werkdag) teruggebeld.

Telefoon:

- 040-2047777
Op werkdagen zijn wij telefonisch bereikbaar van 08.30 uur tot 17.00 uur
- Op werkdagen (maandag t/m donderdag) zijn wij na 17.00 uur telefonisch bereikbaar via het contactcenter van NBG op telefoonnummer:
040-8517600

Email: info@nbg.nl
Website: www.nbg.nl
LinkedIn: NBG
Twitter: @NBGregelthet
Facebook: NBG

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Wij horen graag uw voorkeur.

● **Lidmaatschappen en registraties**

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Klanteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- Kamer van Koophandel (KvK)

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12042801. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540.

Klanteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij het Kifid is 300.015907.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 61155578

● **Onze dienstverlening**

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij adviseren in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dit is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheek.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht heeft u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen.

Consumptief krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in kredieten.

Betalen en sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in betaal- en spaarproducten.

Banksparen

Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van een oudedagsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, een passende oplossing voor u is.

Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)

Voor advies en bemiddeling in producten die vallen onder het toezicht van het zgn. Nationaal Regime kunt u bij ons terecht. Bij deze producten moet u denken aan een bankspaarhypotheek met beleggingsverzekering (BEW), een beleggings- of effectenhypotheek, een lijfrente beleggingsrekening of een losse beleggingsrekening, allemaal op basis van model- en profielportefeuilles of beleggingsfondsen van de bank of beleggingsinstelling. Orders met betrekking tot beleggingsfondsen verlopen altijd rechtstreeks met deze bank of instelling en nooit via ons kantoor.

● **Hoe komen wij tot een advies?**

Adviesvrij

Ons kantoor is volledig onafhankelijk. Dit betekent dat wij geen enkele verplichting hebben 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 we gemaakt op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de hoogte van de hypotheekrente onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Wanneer wij u adviseren over een bepaald financieel product, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

● **Wijze van beloning?**

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

Schadeverzekeringen

De kosten van onze dienstverlening zijn onderdeel van de prijs van het product en zitten grotendeels verwerkt in de premie van de verzekering. De premie betaalt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Daarnaast brengen wij u bij wijzigingen of beëindiging van uw schadeverzekering(en) mutatiekosten in rekening. Onze overige dienstverlening verrichten wij op basis van een verrichtingentarief of uurtarief.

Vergoedingen op basis van een verrichtingentarief

De hoogte van het uiteindelijk tarief is afhankelijk van de exacte inhoud van het dienstenpakket dat u van ons afneemt. De hoogte van het tarief is dus niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een aanbieder afsluit. In het geval dat u via onze bemiddeling één of meerdere financiële producten afsluit, ontvangen wij daarvoor geen provisie van de bank of de verzekeraar. Deze werkwijze garandeert een zeer onafhankelijke en objectieve benadering. Wij worden immers niet beloond door een aanbieder.

Vergoeding per uur

Een andere vergoedingswijze is de vergoeding per uur. Dit betekent dat wij nauwkeurig bijhouden hoeveel tijd wij besteden aan advies en het behartigen van uw belangen. U krijgt dan een rekening voor de uren die wij voor u hebben gewerkt. Voorafgaand aan onze dienstverlening maken we samen met u afspraken over de wijze van beloning.

● **Ons intern beloningsbeleid**

De beloning van onze medewerkers bestaat voor het grootste gedeelte uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons marktconform. Afhankelijk van de functie en de beoordeling kunnen medewerkers een variabele beloning ontvangen. De vaststelling van de variabele beloning vindt plaats met in achtname van de regels en richtlijnen die door de AFM worden omschreven onder de terminologie 'beheerst beloningsbeleid'. De variabele beloning wordt bijvoorbeeld voor minimaal 50% gebaseerd op kwalitatieve doelstellingen die het klantbelang dienen. Daarnaast beoordelen en sturen wij onze medewerkers regelmatig 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

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben, vragen wij van u, afhankelijk van de actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben. Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket aan financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijksscheiding, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden. Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

● **Privacy**

Vanwege onze dienstverlening beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk dossier. Onze gegevensverwerking is gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) in Den Haag. Daarnaast beschikken wij ook over een Functionaris Gegevensbescherming (FG). Deze persoon houdt binnen de organisatie specifiek toezicht op de toepassing en naleving van de AVG. De (persoons)gegevens worden gebruikt voor onze advies, bemiddelings-en schaderegelingsfunctie.

● Niet tevreden

Indien onze dienstverlening niet aan uw verwachting voldoet, dan horen we dit graag van u. We nemen dan zo spoedig mogelijk contact met u op om te onderzoeken op welke wijze we met u tot een oplossing kunnen komen.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u terecht bij het onafhankelijke Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). NBG is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) onder nummer 300.007886.

Contactgegevens Kifid:
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 070 333 89 99
E-mail: consumenten@kifid.nl
Internet: www.kifid.nl

Een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop onze algemene voorwaarden van toepassing zijn (<https://www.nbg.nl/algemene-voorwaarden>), kan voor bindend advies worden voorgelegd aan hetzij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, of de burgerlijke rechter.

● Beëindiging relatie

U kunt op elk moment uw relatie met ons kantoor beëindigen, zonder opgave van reden, zonder kosten (m.u.v. kosten welke u verschuldigd blijft indien u een AOV serviceabonnement binnen 2 jaar beëindigt) en zonder inachtneming van een opzeggingstermijn. Hiervoor kunt u de betreffende maatschappij een verzoek sturen om de lopende financiële producten over te dragen naar een ander advieskantoor.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Bestaande contracten zullen dan in stand blijven en de zorgplicht voor de lopende financiële producten liggen bij NBG totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

● Aansprakelijkheid en Algemene voorwaarden

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering biedt dekking voor de aansprakelijkheid van beroepsfouten gemaakt door NBG. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van NBG is beperkt tot het bedrag waarop de door de betrokken rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van NBG van toepassing. Deze worden op verzoek aan u toegezonden en zijn terug te vinden op de website van NBG.

● Tot slot

Wij vertrouwen erop u duidelijk te hebben geïnformeerd over onze werkwijze. Heeft u nog vragen, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen. We zien u graag voor lange tijd als relatie van ons advieskantoor.

Met vriendelijke groet,

NBG