

Dienstverleningsdocument Hypotheeken

Wat kunt u van de ING verwachten?

U heeft een afspraak gemaakt met een hypotheekadviseur van de ING. In dit dienstverleningsdocument Hypotheeken leest u wat u van de hypotheekadviseur kunt verwachten voor, tijdens en na afloop van het adviesgesprek. Zo geven we de stappen weer die u doorloopt van het eerste adviesgesprek tot en met de afhandeling van uw hypotheek. Ook vertellen we u welke producten de ING aanbiedt en in welke producten wij bemiddelen. Tot slot leest u welke beloning wij hiervoor krijgen. De ING geeft u deze informatie zodat u de producten, diensten en de beloning van verschillende aanbieders kunt vergelijken.

De dienstverlening van ING: aanbieden en bemiddelen

Aanbieden

De ING (ING Bank N.V.) is een financiële dienstverlener voor particuliere en zakelijke klanten. Wij bieden producten aan voor betalen, sparen, beleggen, kredieten en hypotheeken. Wanneer u één van deze producten bij ons afsluit, gaat u een overeenkomst aan met de ING.

Bemiddelen

De ING bemiddelt ook in bepaalde verzekeringsproducten die u kunt afsluiten in combinatie met uw hypotheek. Wij werken hiervoor samen met een beperkt aantal aanbieders. De ING treedt dan op als bemiddelaar (tussenpersoon) om een overeenkomst tussen u en de aanbieder tot stand te brengen. Het kan zijn dat andere verzekeraars waarvoor de ING niet bemiddelt, ook geschikte producten voor u hebben.

Welke stappen doorloopt de hypotheekadviseur met u?

Bij een hypotheekadviesgesprek ontvangt u advies van de hypotheekadviseur over de producten van de ING en de producten waarin de ING bemiddelt. Om u een goed, zorgvuldig en passend productadvies te kunnen geven hanteert de adviseur een vaste werkwijze. Het proces van advies tot afhandeling van de hypotheek bestaat in hoofdlijnen uit zes stappen.

1. Voorbereiden op de afspraak

U heeft een afspraak gemaakt met een ING-adviseur voor een hypotheekadviesgesprek bij u thuis of op een ING-kantoor. De adviseur belt u vooraf aan het adviesgesprek om de afspraak te bevestigen en om met u door te nemen welke informatie u tijdens het gesprek nodig heeft. Welke informatie dit is, kunt u ook terugvinden in de checklist. Deze checklist vindt u als bijlage bij uw afspraakbevestiging. Wilt u deze informatie verzamelen en meenemen naar de afspraak met de hypotheekadviseur?

2. Het eerste gesprek: informeren en inventariseren

In het eerste gesprek informeert de hypotheekadviseur u over de ING zelf, de producten en diensten van de ING en de producten waarin de ING bemiddelt. Daarna inventariseert de hypotheekadviseur uw financiële situatie en uw wensen en doelstellingen op financieel gebied. Verder bespreekt de adviseur met u uw huidige en toekomstige inkomsten en uitgaven. Ook stelt de adviseur vast wat uw financiële kennis en ervaring is en wat uw risicobereidheid is op het gebied van hypotheeken en beleggingen. U kunt daarbij denken aan onderwerpen zoals de looptijd van een hypotheek en de rentevaste periode. Tot slot bespreekt de adviseur met u of u verzekerd wilt zijn tegen verlies van inkomen door werkloosheid of overlijden. Uw adviseur stelt op basis van de informatie uit dit eerste gesprek een klantprofiel en advies op.

3. Het tweede gesprek: het hypotheekadvies

In het tweede gesprek bespreekt de adviseur het hypotheekadvies met u. Bij het opstellen van het advies toetst de hypotheekadviseur de haalbaarheid van de door u gewenste hypotheek. Ook beoordeelt hij of de woonlasten nu en in de toekomst verantwoord zijn. Verder legt de adviseur de onderbouwing van zijn advies vast in een Persoonlijk Hypotheek Advies. Tijdens dit gesprek krijgt u uiteraard alle gelegenheid om vragen te stellen. Bent u tevreden met het advies? Dan vraagt de adviseur een hypotheekofferte voor u aan.

De ING Hypotheekadviseur adviseert alleen over hypotheekproducten die de ING aanbiedt en waarin de ING bemiddelt. Bent u het niet eens met het advies van de adviseur? Of wilt u liever een ander product? De ING Hypotheekadviseur legt u dan uit wat de mogelijkheden zijn en informeert u over de eventuele risico's van uw keuze.

4. Het derde gesprek: de hypotheekofferte

Zodra uw hypotheekofferte gereed is, maakt de adviseur een derde afspraak. U krijgt een toelichting op de offerte en u kunt al uw vragen stellen. Verder ontvangt u bij uw offerte het definitieve Persoonlijk Hypotheek Advies. Wanneer u helemaal tevreden bent, ondertekent u de offerte.

5. Acceptatie en afhandeling van de hypotheek

Na ondertekening van de hypotheekofferte verzamelt de hypotheekadviseur alle officieel benodigde documenten met u en maakt de afhandeling van de hypotheek voor u in orde. Uw adviseur bespreekt met u welke taken hij in deze stap van het proces op zich neemt en voor welke taken u zelf verantwoordelijk bent.

6. Nazorg nadat uw hypotheek is gepasseerd

Als u vragen heeft nadat uw hypotheek is gepasseerd, belt u ons dan op 0900 1900 (lokaal tarief). Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 21.00 uur en op zaterdag van 9.00 tot 17.00 uur. Verder adviseren wij u om contact op te nemen als er zich grote veranderingen voordoen in uw financiële situatie. Samen met u kunnen we bekijken wat dit betekent voor uw hypotheek. Daarnaast informeren wij u over wijzigingen in de overeenkomst als dat nodig is.

Hoeveel tijd besteedt de ING aan het advies dat wij geven?

Wij investeren veel tijd om u een goed, zorgvuldig en passend advies te kunnen geven. De hoeveelheid tijd die het adviesproces kost hangt sterk af van uw persoonlijke situatie, het product en de complexiteit van het advies. Een hypotheekadviseur werkt 15 à 30 uur aan een hypotheekadvies en de afhandeling van een hypotheek.

Welke beloning krijgt de ING voor het advies dat wij geven?

De ING Hypotheekadviseur adviseert u alleen over de producten die de ING zelf aanbiedt of waarin de ING bemiddelt. Voor het advies dat wij geven, ontvangen wij een beloning. De hoogte van deze beloning is afhankelijk van het product dat u via ons afsluit. We maken onderscheid tussen twee soorten beloningen: de beloning die we ontvangen als aanbieder en de beloning die we ontvangen als bemiddelaar.

Beloning voor de ING als aanbieder

In de prijs die u voor onze hypotheek betaalt zijn kosten voor de distributie, verkoop en advisering door een ING Hypotheekadviseur opgenomen. Is er een belegging, verzekering of spaarrekening aan uw hypotheek verbonden, dan zijn ook daarvan de kosten opgenomen in de prijs. Wat u in totaal moet betalen voor uw hypotheek wordt verwerkt in de afsluitprovisie en/of in het rentepercentage van de hypotheek.

Beloning voor de ING als bemiddelaar

Als wij bemiddelen in een product van een andere aanbieder, krijgt de ING provisie voor deze dienstverlening. De provisie is onderdeel van de premie die u betaalt. U betaalt geen extra kosten voor deze bemiddeling en/of dit advies. Voordat u de hypotheek met bijbehorende verzekering afsluit, krijgt u informatie van uw adviseur over de exacte hoogte van deze provisie.

Tabel producten en beloning ING

In deze tabel kunt u lezen welke producten de ING zelf aanbiedt of waarin de ING bemiddelt. En welke beloning de ING hiervoor ontvangt.

Productsoort	Naam product	Welke diensten verleent de ING?	Beloning voor de ING voor bemiddeling en/of advies
Hypotheek met aflossingen	Lineaire Hypotheek	Advies met nazorg	Ja, verwerkt in de afsluitprovisie en/of in het rentepercentage van de lening
	Annuiteitenhypotheek	Advies met nazorg	Ja, verwerkt in de afsluitprovisie en/of in het rentepercentage van de lening
Aflossingsvrije hypotheek zonder opbouw	Aflossingsvrije Hypotheek	Advies met nazorg	Ja, verwerkt in de afsluitprovisie en/of in het rentepercentage van de lening
	Krediethypotheek	Advies met nazorg	Ja, verwerkt in de afsluitprovisie en/of in het rentepercentage van de lening
	Overbruggingshypotheek	Advies met nazorg	Ja, verwerkt in de afsluitprovisie en/of in het rentepercentage van de lening
Aflossingsvrije hypotheek met opbouw op spaarrekening	Bankspaarhypotheek	Advies met nazorg	Ja, verwerkt in de afsluitprovisie en/of in het rentepercentage van de lening
Aflossingsvrije hypotheek met opbouw in effecten	Fondsenmix Hypotheek	Advies met nazorg	Ja, verwerkt in de afsluitprovisie en/of in het rentepercentage van de lening
	Beleggershypotheek	Advies met nazorg	Ja, verwerkt in de afsluitprovisie en/of in het rentepercentage van de lening
Aflossingsvrije hypotheek met opbouw in verzekering	ING Levenhypotheek (Let op: de bijbehorende verzekering kunt u niet bij de ING afsluiten)	Advies met nazorg	Ja, verwerkt in de afsluitprovisie en/of in het rentepercentage van de lening.
Losse verzekeringen bij hypotheek	ING Woonlastenverzekering	Advies en bemiddeling	Ja, bemiddelingsprovisie van €225 van London General Insurance Company Ltd.
	Nationale-Nederlanden Overlijdensrisicoverzekering	Advies en bemiddeling	Ja, bemiddelingsprovisie van €225 van Nationale-Nederlanden Particulieren N.V.
	ING Woonverzekering (verzekering geleverd door Nationale-Nederlanden Schadeverzekeringen N.V.)	Advies en bemiddeling	Nee
	ING Rechtsbijstandverzekering (verzekering geleverd door Nationale-Nederlanden Schadeverzekeringen N.V.)	Advies en bemiddeling	Nee

Geldigheid

Dit dienstverleningsdocument Hypotheken is geldig vanaf 1 november 2011. De informatie in dit dienstverleningsdocument kan wijzigen. Kijk voor actuele informatie op ING.nl of bel 0900 1900 (lokaal tarief).

Heeft u een klacht?

Heeft u een klacht? Bel met 0900 1900 (lokaal tarief). U kunt ook een e-mail sturen via ING.nl of naar één van onze kantoren gaan. We horen graag uw mening, ook als u een keer minder tevreden bent. En we lossen uw klacht of probleem graag samen op. In de klachtenprocedure van de ING Bank N.V. staat beschreven hoe u een klacht kunt voorleggen. Deze procedure vindt u op ING.nl en in de brochure Voorwaarden en overige regelingen. Als u er met de ING niet uitkomt, dan kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke partij. Afhankelijk van het soort klacht is dat het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (zie www.kifid.nl) of de Geschillencommissie van het Bureau Krediet Registratie (zie www.bkr.nl). Daarnaast kunt u ook naar de daartoe bevoegde rechter gaan.

Toezicht

ING Bank N.V. (hierna: de ING) is statutair gevestigd aan het Bijlmerplein 888, 1102 MG Amsterdam, handelsregister nr. 33031431 Amsterdam. De ING is geregistreerd bij De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) in het deelregister Kredietinstellingen en financiële instellingen. Ook staat de ING onder het toezicht van de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa). Neem voor informatie over het toezicht op de ING contact op met DNB (www.dnb.nl), de AFM (www.afm.nl) of de NMa (www.nmanet.nl).