

# Dienstverleningsdocument hypotheek

## Waarom ontvangt u dit document?

Wij, BNP Paribas Personal Finance, vinden het belangrijk om u te informeren over onze dienstverlening. Wij leggen in dit document uit wat u van ons mag verwachten als u een hypotheek voor uw woning bij ons afsluit. Ook leest u wat wij van u verwachten. Verder leest u welke beloning wij krijgen voor onze dienstverlening, en waar u terecht kunt met uw vragen en klachten.

## Wie zijn wij?

Wij zijn onderdeel van BNP Paribas Group, een leidende Europese financiële dienstverlener. Sinds 2003 bieden wij hypotheek aan op Nederlandse markt.

## Wat mag u van ons verwachten?

Wij bieden alleen hypotheek aan van BNP Paribas Personal Finance. Wij geven geen advies en bemiddelen ook niet. U kunt een aanvraag voor een hypotheek alleen via uw adviseur bij ons indienen.

Andere partijen die ook onze hypotheek aanbieden zijn:

- Allianz
- Reaal
- ASR Hypotheken

Uw adviseur bespreekt uw woonwensen en geeft informatie over de verschillende hypotheekvormen. Ook krijgt u een inschatting van het bedrag dat u maximaal kunt lenen. U krijgt een adviesofferte, waarin wordt uitgelegd waaruit de advieswerkzaamheden bestaan en wat daarvan de kosten zijn. Raadpleeg de dienstverleningsdocument van uw adviseur voor aanvullende informatie.

## Wat doen wij voor u?

Onze dienstverlening kan verdeeld worden in een aantal categorieën:

### *Stap 1. Offerte*

Als u advies hebt ingewonnen en op basis daarvan besluit om een hypotheek bij ons aan te vragen, dan moet u een aanvraagformulier laten invullen door uw adviseur. Dit aanvraagformulier moet door u worden ingevuld, ondertekend, en naar ons teruggestuurd via uw adviseur. Samen met het aanvraagformulier moet u ook nadere informatie sturen, zoals uw leeftijd, inkomen, schulden, vermogen etc. U ontvangt dan een offerte van ons.

### *Stap 2. Acceptatie en afhandeling*

Als u akkoord gaat met onze offerte, moet u deze ondertekenen en terugsturen. Wij gaan uw aanvraag beoordelen als wij getekende offerte hebben ontvangen, en alle gevraagde nadere informatie zoals uw leeftijd, inkomen, schulden, vermogen etc. Als wij uw aanvraag accepteren, dan zult u bericht hiervan ontvangen via uw adviseur.

Er zijn andere partijen die ook namens ons uw aanvraag mogen beoordelen, en deze zijn:

- Allianz
- Reaal, en
- ASR Hypotheken.

### *Stap 3. Administratie*

Nadat de lening is afgesloten, wordt de administratie hiervan verzorgd door een van onze administrateurs:

- Stater, of
- Quion.

U zult belangrijke informatie van ons ontvangen via een van deze partijen. U kunt ook bij deze partijen terecht voor al uw vragen over uw lening, of om wijzigingen door te geven.

### *Stap 4. Betalingsachterstand en/of betalingsproblemen*

Denkt u in betalingsproblemen te komen? Neem dan contact met ons op, zodat wij samen een oplossing kunnen zoeken.

Heeft u een betalingsachterstand? Dan kunt u benaderd worden door Novalink of Quion. Zij verzorgen het debiteurenbeheer voor en namens ons.

**Welke beloning ontvangen wij?**

Als aanbieder van hypotheeken maken wij kosten voor het beheer en de administratie van hypotheeken. Deze kosten zijn verwerkt in de rente van uw hypotheek. Wij ontvangen verder geen andere beloningen.

**Wat kunt u doen als u een klacht heeft?**

Als u, ondanks onze zorgvuldige dienstverlening, toch een klacht heeft dan kunt u contact met ons opnemen via 010-2865810 en [info@bnpparibas-pf.nl](mailto:info@bnpparibas-pf.nl) of uw klacht schriftelijk sturen naar:

BNP Paribas Personal Finance B.V.  
Postbus 8684  
3009 AR Rotterdam

Mocht u ontevreden zijn over de klachtafhandeling door ons dan kunt u, binnen drie maanden na ontvangst van ons antwoord, uw klacht schriftelijk indienen bij:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)  
Postbus 93527  
2509 AG 's Gravenhage.

U kunt uw klacht ook voorleggen aan de rechter.

**Meer informatie?**

U kunt ons als volgt bereiken:

BNP Paribas Personal Finance B.V.  
Postbus 8684  
3009 AR Rotterdam  
Tel: 010 2865 810  
Email: [info@bnpparibas-pf.nl](mailto:info@bnpparibas-pf.nl)

Wij zijn ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 33235784 .

Ook staan wij in het register van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12015032