



MoneYou vindt het belangrijk om juiste en adequate voorlichting aan haar klanten te geven. In de Wet op het financieel toezicht (Wft) zijn eisen gesteld aan de wijze waarop wij onze klanten dienen te informeren. Wij hebben daarom voor jou een dienstenwijzer opgesteld waardoor je beter inzicht krijgt in onze dienstverlening ten aanzien van Hypotheekproducten en Verzekeringen. In deze dienstenwijzer lichten we de volgende aspecten toe:

- Algemene informatie over MoneYou
- Voor welke hypotheekproducten treedt MoneYou op als aanbieder?
- Voor welke verzekeringen treedt MoneYou op als bemiddelaar?
- Welke rol speelt ABN AMRO Hypotheken Groep B.V. en wat is hiervoor de beloning?
- Welke beloning ontvangt MoneYou als bemiddelaar?

Over MoneYou

MoneYou is een online financiële dienstverlener, die er naar streeft duidelijke producten op eenvoudige wijze aan te bieden. MoneYou is al in 2001 gestart en was toen de eerste partij die het mogelijk maakte om hypotheekleningen via internet af te nemen.

Mensen zijn steeds meer online om voor hen relevante informatie te vinden en op basis daarvan keuzes te maken. MoneYou wil mensen die hun financiële zaken zelf willen en kunnen regelen, in staat stellen dit te doen.

De keuze voor onze producten houden we overzichtelijk door het aantal productvarianten te beperken. MoneYou vindt het belangrijk dat de klant zelf haar financiële zaken online kan regelen. Dit doen we door onze producten en de manier waarop onze klanten ze kunnen afnemen en beheren zo eenvoudig mogelijk te maken.

Onze producten zijn veelal aantrekkelijk geprijsd. Dit wordt mede mogelijk gemaakt doordat we onze producten enkel via internet aanbieden. Onze klanten regelen hun zaken zoveel mogelijk zelf online.

Wat is de relatie met ABN AMRO

MoneYou B.V. is een zelfstandige dochteronderneming van ABN AMRO Hypotheken Groep B.V. ABN AMRO Hypotheken Groep B.V. is onderdeel van ABN AMRO Bank N.V.

Voor welke hypotheekproducten is MoneYou aanbieder?

MoneYou treedt op als aanbieder van de volgende hypotheekproducten:

| Hypotheekvorm | Vermogensopbouw |
|---------------------------|----------------------------|
| Bankspaarhypotheek | Spaarrekening Eigen Woning |
| Aflossingsvrije hypotheek | n.v.t. |
| Annuïteitenhypotheek | n.v.t. |
| Levenhypotheek | Kapitaalverzekering |

Bij de hypotheekofferte ontvang je een bijlage, waarin de totale prijs en, indien van toepassing, de kosten van de door jou aangevraagde hypotheekvorm(en) wordt gespecificeerd.

Voor welke hypotheekproducten is MoneYou bemiddelaar?

MoneYou treedt op als bemiddelaar van de volgende producten:

| Product | Aanbieder |
|--|-----------------------------------|
| Spaarrekening Eigen Woning (onderdeel van de Bankspaarhypotheek) | ABN AMRO Hypotheken Groep B.V. |
| Overlijdensrisicoverzekering | ABN AMRO Levensverzekering N.V. |
| Woonhuisverzekering | ABN AMRO Schadeverzekeringen N.V. |
| Inboedelverzekering | ABN AMRO Schadeverzekeringen N.V. |
| Aansprakelijkheidsverzekering | ABN AMRO Schadeverzekeringen N.V. |
| Doorlopende Reisverzekering | ABN AMRO Schadeverzekeringen N.V. |
| Rechtsbijstandverzekering | ABN AMRO Schadeverzekeringen N.V. |

Welke diensten verleent ABN AMRO Hypotheken Groep B.V. voor MoneYou?

MoneYou biedt een aantal diensten aan via de afdeling Sales & Service van de ABN AMRO Hypotheken Groep B.V. Je kunt telefonisch of via internet:

- Hypotheekoffertes aanvragen;
- Hypotheekadvies ontvangen;
- Hypotheken afsluiten;
- Verzekeringsoffertes aanvragen;
- Direct verzekeringen afsluiten.

Voor deze dienstverlening ontvangt de afdeling Sales & Service van ABN AMRO Hypotheken Groep B.V. geen provisie. Voor het advies wordt geen uurtarief aan jou in rekening gebracht.

MoneYou waarborgt met deze dienstverlening dat je advies krijgt van Erkend Hypotheekadviseurs en hypotheekadviseurs in opleiding die onder supervisie van een Erkend Hypotheekadviseur werken. Er is daarbij continue aandacht voor permanente scholing.

Het afsluiten van een hypotheek is een belangrijke financiële beslissing. Jouw wensen en persoonlijke situatie staan altijd centraal. In een inventarisatiegesprek neemt een hypotheekadviseur samen met jou jouw persoonlijke situatie uitgebreid door.

Onderwerpen die worden besproken zijn:

- Hoeveel kun je (maximaal) lenen?
- Hoe, hoeveel en wanneer wil je aflossen?
- Welke hypotheekvorm sluit het beste aan bij je persoonlijke situatie?
- Welke maandlast past bij je bestedingspatroon nu en in de toekomst?
- Welke financiële risico's wil je beperken (renterisico, werkloosheid, arbeidsongeschiktheid, vroegtijdig overlijden etc.)?
- Welke onderwerpen zijn nu en in de toekomst belangrijk voor jou?
- Fiscaliteiten zoals de bijleenregeling;
- Optimale besteding van eigen financiële middelen;
- Lopende financiële verplichtingen.

Op basis van deze informatie wordt een passend en verantwoord hypotheekadvies gegeven. Daarnaast zal samen met jou worden besproken welke financiële risico's je wilt beperken, zoals de (financiële) gevolgen van een vroegtijdig overlijden.

Na het advies wordt bekeken of jouw online uitgebrachte offerte nog past binnen het gegeven advies. Is dit niet het geval, dan zal een nieuwe offerte worden aangeboden. Heb je online geen offerte aangevraagd, dan zul je de eerste offerte via de hypotheekadviseur ontvangen. Vervolgens word je begeleid tot aan het passeren van de hypotheekakte bij de notaris.

Daarnaast verzorgt ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., als gevolmachtigde van ABN AMRO Levensverzekering N.V. en ABN AMRO Schadeverzekeringen N.V., voor MoneYou de gehele administratie (acceptatie, mutaties en uitkeringen) van onze verzekeringen. Voor deze dienstverlening wordt aan ABN AMRO Hypotheken Groep B.V. provisie uitgekeerd.

| Verzekering | Provisie |
|-------------------------------|---|
| Overlijdensrisicoverzekering | € 50,00 per jaar gedurende de looptijd van de verzekering |
| Woonhuisverzekering | Eenmalig 15% over de netto jaarpremie |
| Inboedelverzekering | Eenmalig 15% over de netto jaarpremie |
| Aansprakelijkheidsverzekering | Eenmalig 15% over de netto jaarpremie |
| Doorlopende Reisverzekering | Eenmalig 15% over de netto jaarpremie |
| Rechtsbijstandverzekering | Eenmalig 15% over de netto jaarpremie |

Hoe wordt MoneYou beloond?

Wij worden als bemiddelaar van verzekeringen voor onze diensten aan jou door de verzekeringsmaatschappij beloond.

| Verzekering | Provisie |
|-------------------------------|---|
| Overlijdensrisicoverzekering | 1 ^e jaar 85% provisie over de jaarpremie en het 2 ^e jaar 85% provisie over de jaarpremie. Indien de verzekering binnen 5 jaar na de ingangsdatum wordt beëindigd, dient MoneYou deze provisie terug te betalen aan de verzekeringsmaatschappij. |
| Woonhuisverzekering | leder jaar 24% provisie over de jaarpremie, zolang de verzekering loopt |
| Inboedelverzekering | leder jaar 27,5% provisie over de jaarpremie, zolang de verzekering loopt |
| Aansprakelijkheidsverzekering | leder jaar 25% provisie over de jaarpremie, zolang de verzekering loopt |
| Doorlopende Reisverzekering | leder jaar 25% provisie over de jaarpremie, zolang de verzekering loopt |
| Rechtsbijstandverzekering | leder jaar 20% provisie over de jaarpremie, zolang de verzekering loopt |

Voor de Spaarrekening Eigen Woning, als onderdeel van de Bankspaarhypotheek, is MoneYou tevens bemiddelaar. Hiervoor ontvangt MoneYou geen provisie.

Wat verwachten wij van jou?

Voordat je een hypotheek afsluit, is het belangrijk om ons volledig te informeren over je persoonlijke (financiële) situatie. Ook is het belangrijk dat MoneYou inzicht heeft in een eventueel lopende hypotheek en aanverwante (financiële) producten zoals levensverzekeringen. Al deze informatie is nodig om je een zo goed mogelijk en passend advies te geven. De informatieverstrekking stopt niet nadat de hypotheekakte is gepasseerd. Ook nadat je een hypotheek hebt afgesloten, verwachten wij dat je relevante wijzigingen in je persoonlijke (financiële) situatie aan ons doorgeeft. Daarbij kun je denken aan wijzigingen in je gezinssituatie zoals geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding en substantiële wijzigingen in je inkomenssituatie.

Dit geldt ook na het afsluiten van een verzekering. Bijvoorbeeld indien er zich met betrekking tot de verzekerde risico's wijzigingen voordoen. Voor jou en voor ons is dit van belang om te voorkomen dat risico's niet (meer) verzekerd zijn of juist onnodig verzekerd blijven. Ook de aankoop en/of verbouw van een woning, verhuizing, wijziging van beroep, kunnen een reden zijn om de dekking binnen je verzekering aan te passen. Als je onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven, kan de verzekeraar op grond van de verzekeringsvoorwaarden gerechtigd zijn geen uitkering te doen. Lees vooraf dus



altijd goed de algemene voorwaarden die horen bij de producten die je wilt aanschaffen. Deze zijn te vinden op www.moneyou.nl.

Klachten?

MoneYou wil dat je tevreden bent over de dienstverlening. Daarom werken we steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Maar het kan wel eens anders lopen dan verwacht. In dat geval horen we dat graag van je. Als je een klacht hebt, laat het ons weten. Wij luisteren naar je en zoeken naar een passende oplossing. MoneYou heeft hiervoor een klachtenregeling. Stuur je brief naar:

MoneYou
Postbus 1715
3800 BS Amersfoort

Wanneer je het niet eens bent met de uitkomst van de behandeling van de klacht, heb je maximaal drie maanden de tijd om deze klacht voor te leggen aan het KiFiD:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)
Postbus 93257
2509 AG 's-Gravenhage

Een standaardformulier hiervoor kun je downloaden via de website van KiFiD (www.kifid.nl). Let op: indien de klacht bij de KiFiD in behandeling wordt genomen, ben je een eigen bijdrage van € 50,-* verschuldigd. Dit bedrag krijg je retour als de commissie je in het gelijk stelt. Gemiddeld duurt het ongeveer zeven maanden voordat er een uitspraak is.

* Kijk voor meer informatie over tarieven, procedures, etc. op de website van KiFiD (www.kifid.nl).

Onze bereikbaarheid

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze klanten. Indien je vragen hebt of wijzigingen wilt doorgeven dan kun je terecht bij de MoneYou Klantenservice via **0800 - 666 3993** (kosteloos).

- Maandag t/m vrijdag: 08.30 tot 21.00 uur
- Zaterdag: 10.00 tot 17.00 uur
- www.moneyou.nl

Geldigheid

Deze dienstenwijzer is geldig vanaf 1 januari 2010. De informatie in dit document kan wijzigen, aan de inhoud van dit document kunnen geen rechten worden ontleend. Kijk voor actuele informatie op www.moneyou.nl.