



MoneYou vindt het belangrijk om goede en duidelijke informatie aan haar klanten te geven. Wij hebben daarom voor jou een dienstverleningsdocument opgesteld waardoor je een beter inzicht krijgt in onze dienstverlening, voor zover het hypotheekproducten en verzekeringen betreft. In dit dienstverleningsdocument komt het volgende aan bod:

- Algemene informatie over ons
- Welke diensten verrichten wij
- Welke beloning ontvangen wij

## 1. Over ons

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.

MoneYou B.V. is een zelfstandige dochteronderneming van ABN AMRO Bank N.V. en is daarvan ook aangesloten instelling. Wij zijn opgenomen in het register van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Dit register kun je raadplegen op de website van de AFM: [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

Wij zijn gevestigd in Amsterdam aan het Science Park 404, telefoonnummer 0800 – 666 3993 (kosteloos).

Verder zijn wij ingeschreven in het Handelsregister K.V.K. Amsterdam, onder nr. 32084697. BTW-identificatienummer: 0054.43.118.B01.

## 2. Welke diensten verrichten wij?

Wij zijn aanbieder van een aantal hypotheekproducten. Die producten bestaan over het algemeen uit twee delen; de lening (het hypothecair krediet) en een apart deel waarmee vermogen wordt opgebouwd. Dat vermogen kun je opbouwen via een verzekering of een geblokkeerde spaarrekening.

In geval van onze Bankspaarhypotheek wordt vermogen opgebouwd op een geblokkeerde spaarrekening die wordt aangehouden bij ABN AMRO Hypotheken Groep B.V. (die ook een dochteronderneming van ABN AMRO Bank N.V. is). Zij is dus aanbieder van dat product; wij zijn daarvoor bemiddelaar.

Voor de Levenhypotheek geldt dat het vermogen wordt opgebouwd via een Kapitaalverzekering. Die verzekering kun je afsluiten bij iedere in Nederland gevestigde verzekeringsmaatschappij die het product aanbiedt. De verzekeringsmaatschappij is in dat geval dus de aanbieder van het product.

Verder bemiddelen wij in verzekeringen van ABN AMRO Levensverzekering N.V. (*een overlijdensrisicoverzekering*) en ABN AMRO Schadeverzekering N.V. (*een woonhuis-, inboedel-, aansprakelijkheids-, rechtsbijstand- en doorlopende reisverzekering*).

De inhoud van onze werkzaamheden bespreken we hierna.

### 2a. Wat doen wij voor je als je een hypotheek bij ons afsluit?

Als je een hypotheek bij ons wilt afsluiten kun je:

- hypotheekoffertes aanvragen;
- hypotheekadvies ontvangen;
- hypotheek afsluiten;
- verzekeringen afsluiten.

Wij maken gebruik van de expertise van ABN AMRO Hypotheken Groep B.V. Zij beschikt over Erkende Hypotheekadviseurs en hypotheekadviseurs in opleiding die onder supervisie van een Erkend Hypotheekadviseur werken, zodat je altijd op een gedegen advies kunt rekenen. Dat kan, afhankelijk van je wens, een advies zijn over het door jou gekozen hypotheekproduct. Ook kun je een integraal advies krijgen (waarbij al onze hypotheekproducten betrokken worden) waarin onder meer de volgende onderwerpen besproken zullen worden:

- 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?
- fiscale aspecten die zijn verbonden aan een hypotheek zoals de bijleenregeling;
- optimale besteding van eigen financiële middelen en
- lopende financiële verplichtingen.

We zorgen er verder voor dat je wordt begeleid tot aan het passeren van de hypotheekakte bij de notaris.

## **2b. Wat doen wij voor je als je een verzekering via ons afsluit?**

We zorgen ervoor dat je op een gemakkelijke manier een verzekering kunt afsluiten; dat proces verloopt volledig online. Adviseren doen we niet, wel kun je bij ons terecht met vragen over je verzekering(en).

## **3. Hoe betaal je ons?**

Als aanbieder maken wij kosten in verband met advisering en distributie van onze hypotheekproducten. Die kosten maken deel uit van de prijs van het product of kunnen verwerkt zijn in het rentepercentage. Bij de offerte zit een bijlage waarin de totale prijs (dus inclusief alle bijbehorende kosten) van het product is vermeld.

Voor onze werkzaamheden als bemiddelaar ontvangen we van ABN AMRO Levensverzekering N.V. en ABN AMRO Schadeverzekering N.V. in beginsel provisie. In het navolgende overzicht blijkt hoe hoog die vergoeding is die wij ontvangen.

Product	Aanbieder	Aard van onze dienst	Provisie
Spaarrekening Eigen Woning (onderdeel van de MoneYou Bankspaarhypotheek)	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V.	Advisering en Bemiddeling	Geen
MoneYou Overlijdensrisicoverzekering	ABN AMRO Levensverzekering N.V.	Advisering en bemiddeling	Van de jaarpremie die je gaat betalen, ontvangt MoneYou 140% provisie over de jaarpremie. Deze wordt verspreid over twee jaar aan MoneYou uitgekeerd. Voor polissen met een duur kleiner dan 10 jaar is de af te dragen provisie evenredig aan de duur met een minimum van 70% (duur 5 jaar ) en een maximum van 140% (duur 10 jaar). Indien de verzekering binnen 5 jaar na de ingangsdatum wordt beëindigd, dient MoneYou deze provisie terug te betalen aan de verzekeringsmaatschappij.
MoneYou Woonhuisverzekering	ABN AMRO Schadeverzekering N.V.	Bemiddeling	Ieder jaar 20% provisie over de jaarpremie, zolang de verzekering loopt
MoneYou Inboedelverzekering	ABN AMRO Schadeverzekering N.V.	Bemiddeling	Ieder jaar 20% provisie over de jaarpremie, zolang de verzekering loopt
MoneYou Aansprakelijkheidsverzekering	ABN AMRO Schadeverzekering N.V.	Bemiddeling	Ieder jaar 20% provisie over de jaarpremie, zolang de verzekering loopt
MoneYou Doorlopende Reisverzekering	ABN AMRO Schadeverzekering N.V.	Bemiddeling	Ieder jaar 20% provisie over de jaarpremie, zolang de verzekering loopt
MoneYou Rechtsbijstandverzekering	ABN AMRO Schadeverzekering N.V.	Bemiddeling	Ieder jaar 20% provisie over de jaarpremie, zolang de verzekering loopt

## 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 verbouwing 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 voorwaarden die horen bij de producten die je wilt aanschaffen. Deze zijn te vinden op [www.moneyou.nl](http://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  
Science Park 404  
1098 XH AMSTERDAM

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](http://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](http://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](http://www.moneyou.nl)

### **Geldigheid**

*Deze dienstenwijzer is geldig vanaf 2 september 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](http://www.moneyou.nl).*