

Waarom de **NVHP Gedragscode** voor u van belang is



Of het nu gaat om een verzekering of een hypotheek. De keuze voor een financieel product is maatwerk. Het is belangrijk dat het product dat u aanschaft, aansluit bij uw persoonlijke situatie en wensen. Maar ook bij de andere financiële producten die u misschien in de jaren daarvoor heeft aangeschaft.

DESKUNDIG

Ruim 1.100 financieel adviseurs hebben een bijzondere erkenning. Zij zijn **Erkend Hypothecair Planner**. Mede dankzij een zware opleiding zijn zij in staat om u te helpen bij het kiezen van een financieel product dat daadwerkelijk past bij uw persoonlijke situatie. Waarbij de **Erkend Hypothecair Planner** niet alleen kijkt naar vandaag. Maar juist ook oog heeft voor de toekomst.

Een toekomst waarin uw persoonlijke situatie kan veranderen. De **Erkend Hypothecair Planner** is nu juist onderscheidend doordat hij of zij in zijn/haar advisering met deze mogelijke veranderingen rekening houdt.

VERTROUWENSPERSOON

De **Erkend Hypothecair Planner** is uw financiële vertrouwenspersoon. Naast de wettelijke eisen die aan hem of haar gesteld worden, heeft hij of zij zich ook te houden aan een specifieke Gedragscode waaraan alleen deze adviseurs zich vrijwillig hebben onderworpen.

Die Gedragscode bevat geen loze woorden. Maar geven u extra zekerheid dat uw financieel adviseur zich daadwerkelijk inspant om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen.



Leden van de Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners zijn onderworpen aan een Gedragscode.

Deze Gedragscode luidt als volgt:

- 1.** Leden van de Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners zijn zich er van bewust dat zij binnen de financiële sector een bijzondere plaats innemen en van hen wordt verwacht dat zij een voorbeeldfunctie vervullen waar het gaat om klantbehandeling, integriteit en vakkennis.
- 2.** Leden van de Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners geven hun cliënten adviezen die naar hun eer en geweten het meest passend zijn bij de wensen en omstandigheden van de betreffende cliënt.
- 3.** Leden van de Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners houden in hun adviezen aan cliënten rekening met de belangen van de cliënt op langere termijn voor zover deze leden hiermee bekend zijn of zij deze kunnen veronderstellen.
- 4.** Leden van de Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners werken niet mee aan constructies die naar het oordeel van de beroepsgroep in strijd zijn met de belangen van cliënten. Ook niet in het geval de cliënt hierom expliciet verzoekt en het lid juridisch vrijwaart voor de eventuele nadelige gevolgen die de cliënt ondervindt indien het lid toch ingaat op het verzoek van de cliënt.
- 5.** Als strijdig met de belangen van cliënten wordt in ieder geval aangemerkt het geven van adviezen of het meewerken aan transacties die leiden tot overkreditering van de cliënt op een zodanige wijze dat een redelijk handelend beroepsgenoot bij het afsluiten van de transactie kan voorzien dat de cliënt in financiële problemen geraakt mede als gevolg van de geadviseerde transactie.



- 6.** Leden van de Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners beschouwen en behandelen alle gegevens van cliënten als strikt vertrouwelijk. Informatie over en van cliënten wordt door hen alleen gebruikt wanneer dit past in de behartiging van de belangen die de cliënt hen heeft toevertrouwd.
- 7.** Leden van de Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners werken op geen enkele wijze mee aan het bewust geven van verkeerde informatie aan verzekeringsmaatschappijen of andere financiële instellingen bij het aangaan van de verzekering, tijdens de looptijd van de verzekering of indien een beroep op de verzekering wordt gedaan.
- 8.** Leden van de Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners handelen klachten van cliënten snel en waardig af met respect voor de cliënt.
- Leden van de Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners attenderen cliënten die ontevreden zijn actief en in duidelijke bewoordingen op de mogelijkheid om een oordeel te vragen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.
- 9.** Leden van de Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners reageren voortvarend en loyaal op verzoeken om nadere informatie die hen bereiken vanuit het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.
- 10.** Leden van de Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners zijn zich in hun dagelijks handelen er van bewust dat zij een vertrouwensfunctie innemen en dat schending van dit vertrouwen niet alleen het aanzien van hun kantoor maar van de gehele financiële dienstverlening kan schaden.



EN WAT DAN ALS...

Ontzettend vervelend indien u ervaart dat uw adviseur zich in de praktijk niet houdt aan hetgeen u van hem of haar mocht verwachten, gelet op de Gedragscode zoals die hiervoor is afgedrukt.

Wij vragen u dan om dit eerst bespreekbaar te maken met uw adviseur. Misschien is er sprake van een communicatiestoring of liggen zaken net iets anders dan u dacht.

Wij verwachten van elke Erkend Hypothecair Planner dat deze met aandacht en respect naar uw opmerkingen luistert en tracht tot een oplossing te komen.

ONAFHANKELIJK KLACHTENINSTITUUT

Wij hopen dat het niet zal gebeuren. Maar voor de situatie dat u en uw adviseur van mening blijven verschillen, is er in Nederland voor particuliere consumenten een onafhankelijke organisatie die klachten over financieel adviseurs kan en wil behandelen.

Dit is het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening KiFiD. Dit instituut zal in eerste instantie trachten te bemiddelen bij het vinden van een oplossing.

Lukt dit niet dan kunt u de Geschillencommissie vragen uitspraak te doen over uw klacht. In haar oordeel zal de commissie ook betrekken de vraag of uw adviseur zich heeft gedragen conform de Gedragscode **Erkend Hypothecair Planner**.



**Meer informatie over het Klachteninstituut
Financiële Dienstverlening KiFiD vindt u
op www.kifd.nl**

Deze brochure is een uitgave van de Nederlandse
Vereniging van Hypothecair Planners, NVHP.

De contactgegevens van de NVHP zijn:

- Postbus 206
- 3870 CE Hoevelaken
- Telefoon: 033-254 20 12
- E-mail: info@hypothecairplanner.nl
- www.hypothecairplanner.nl