

# Handelsbanken Dienstenwijzer

## HANDELSBANKEN DIENSTENWIJZER

Wij willen u graag informeren over onze dienstverlening, onze werkwijze en de kosten die hieraan verbonden zijn. In deze Dienstenwijzer leggen wij uit met wie u zaken doet en wat u van ons kunt verwachten. Daarnaast leest u waar u terecht kunt met vragen en klachten.

## HANDELSBANKEN

Handelsbanken is in 1871 in Zweden opgericht. De bank is wereldwijd actief in ongeveer twintig landen. Nederland is één van de zes thuismarkten van Handelsbanken, naast Zweden, het Verenigd Koninkrijk, Denemarken, Finland en Noorwegen. Handelsbanken is een bank voor particulieren, ondernemers en bedrijven.

## ONZE FILOSOFIE

Handelsbanken is een bank met een sterk gedecentraliseerde en kostenefficiënte manier van werken. Onze kantoren werken lokaal met een grote mate van zelfstandigheid. Deskundig, gedegen en met korte lijnen. De langetermijnrelatie en direct persoonlijk contact staan hierbij voorop.

## ONZE DIENSTVERLENING

Handelsbanken biedt particuliere klanten onder andere de volgende diensten en producten aan: betaalrekeningen, woninghypotheken en hypotheekadvies, vastgoedfinancieringen, deposito's in alle gangbare valuta's, spaarrekeningen, bankgaranties en beleggingsdiensten (via onze dochteronderneming Optimix Vermogensbeheer NV). Handelsbanken biedt geen verzekeringsproducten aan en bemiddelt niet op het gebied van verzekeringen.

## ADVIES

Het afsluiten van een woninghypothek wordt altijd voorafgegaan door een kennismakingsgesprek en hypotheekadvies.

Het kennismakingsgesprek is kosteloos. Tijdens dit gesprek brengen wij door middel van een 'quick scan' uw wensen en mogelijkheden in beeld en informeren wij u over onze werkwijze. Na het kennismakingsgesprek kunt u, in samenspraak met uw accountmanager, besluiten om het adviestraject in te gaan.

## KOSTEN

Wij willen dat u op de hoogte bent van de kosten van onze dienstverlening. Handelsbanken kent een heldere en transparante tariefstructuur. U weet daardoor vooraf hoeveel u betaalt en wat u van ons kunt verwachten.

Een uitgebreid overzicht van de kosten vindt u in het dienstverleningsdocument 'Hypotheekvraag', dat u ontvangt voordat wij starten met de dienstverlening.

## WAT VERWACHTEN WIJ VAN U?

Voor de aanvraag van uw hypotheek hebben wij de meest actuele en volledige informatie over uw financiële situatie nodig. Hierbij is het van belang dat u ons zo goed mogelijk informeert over uw (toekomstige) wensen, belangrijke gebeurtenissen die aanstaande zijn (zoals eerder stoppen met werken), een eventueel al bestaande hypotheek, aan de hypotheek verwante producten en verdere bijzonderheden.

Ook nadat u uw hypotheek bij ons heeft afgesloten, is het belangrijk dat u relevante wijzigingen in uw persoonlijke situatie direct aan ons meldt. Hierbij kunt u denken aan zaken als gezinsuitbreiding, samenwonen, trouwen, scheiden of veranderingen in uw inkomenssituatie (door bijvoorbeeld werkloosheid of arbeidsongeschiktheid). Deze gebeurtenissen hebben doorgaans een grote invloed op uw financiële situatie. Mocht uw persoonlijke situatie zich wijzigen, dan kunnen wij zo nodig, in overleg met u, ons advies of de hypotheek aanpassen.

## Kunt u uw hypotheek niet meer betalen?

Handelsbanken kan de lening opeisen als u de hypotheeklasten niet meer kunt betalen. Als uiterste maatregel kan Handelsbanken overgaan tot verkoop van uw woning. Neem contact op met uw persoonlijke accountmanager als u betalingsproblemen verwacht.

## HOE GAAN WE OM MET UW PRIVACY?

Handelsbanken gaat zorgvuldig om met uw persoonsgegevens. Welke persoonsgegevens wij verwerken en wat wij met deze gegevens doen, leest u in de Privacyverklaring van Handelsbanken. U kunt deze nalezen op handelsbanken.nl.

## VOORWAARDEN

Op de dienstverlening van Handelsbanken Nederland zijn de Algemene Voorwaarden van Handelsbanken Nederland van toepassing. Deze Algemene Voorwaarden zijn te vinden op [handelsbanken.nl](http://handelsbanken.nl).

## WAT DOET U WANNEER U EEN KLACHT HEEFT?

Voor Handelsbanken is klanttevredenheid erg belangrijk. Daarom werken wij continu aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Desondanks kunnen zaken anders lopen dan verwacht. Als u niet tevreden bent over onze dienstverlening of een klacht heeft, kunt u dit bespreken met uw accountmanager op uw Handelsbanken-kantoor. Wij streven ernaar u uiterlijk binnen twee weken schriftelijk een goede oplossing aan te bieden.

### Ontevreden met onze beslissing?

Mocht u zich niet kunnen vinden in de oplossing die uw Handelsbanken-kantoor u heeft geboden, dan kunt u een e-mail sturen naar: [klachten@handelsbanken.nl](mailto:klachten@handelsbanken.nl). Uw klacht wordt dan verder behandeld door het hoofdkantoor van Handelsbanken Nederland.

Als u de beschreven klachtenprocedure heeft doorlopen, maar niet tevreden bent over de geboden oplossingen, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KlFID).

Het KlFID is een onafhankelijke organisatie die klachten behandelt over financiële producten en diensten. U kunt uw klacht bij het KlFID kenbaar maken tot drie maanden nadat u de definitieve beslissing van ons hoofdkantoor heeft ontvangen.

Het klachtenformulier van KlFID is te downloaden via [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl), of telefonisch op te vragen via telefoonnummer +31 70 333 89 99. Uw ingevulde klachtenformulier kunt u sturen naar:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KlFID)  
Postbus 93527  
2509 AG 's-Gravenhage

U kunt uw klacht ook nog voorleggen aan de burgerlijke rechter.

## WIE HOUDT ER TOEZICHT OP HANDELSBANKEN?

Svenska Handelsbanken AB (publ) is een naamloze vennootschap naar Zweeds recht. Handelsbanken is met toestemming van De Nederlandsche Bank werkzaam op basis van een Europees Paspoort. Dit betekent dat wij onder toezicht staan van de Zweedse toezichthouder Finansinspektionen en De Nederlandsche Bank.

Handelsbanken is opgenomen in het register van De Nederlandsche Bank onder nummer 12000981 en in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel en Fabrieken onder nummer 34175709.

Bij Handelsbanken aangehouden tegoeden worden gedekt door het Zweedse depositogarantiestelsel. Meer informatie kunt u vinden op [handelsbanken.nl](http://handelsbanken.nl).

## ALGEMENE GEGEVENS

Handelsbanken is een handelsnaam van Svenska Handelsbanken AB (publ).

Handelsbanken Nederland  
Herikerbergweg 181  
1101 CN Amsterdam  
+31 20 412 76 00  
[nederland@handelsbanken.nl](mailto:nederland@handelsbanken.nl)  
[handelsbanken.nl](http://handelsbanken.nl)