



Distributiebeleid N26 Hypotheken B.V.
h.o.d.n. Neo Hypotheken

Versie 1.3 – oktober 2023

Introductie

N26 Hypotheken B.V. betreedt per 2023 de Nederlandse hypotheekmarkt als nieuwe geldverstrekker met het label Neo Hypotheken. Als nieuwe geldverstrekker wenst N26 Hypotheken B.V. zich te profileren als een aanbieder van transparante, duidelijke en eerlijke financiële producten. N26 Hypotheken B.V. is verplicht te handelen met inachtneming van relevante huidige en toekomstige wet- en regelgeving. Daaronder wordt in ieder geval, maar niet uitsluitend, begrepen het Burgerlijk Wetboek, de Wft, Wwft, het Bgfo en de Nadere regeling gedragstoezicht financiële ondernemingen. Het belang van de consument staat hierbij centraal, deze dient te allen tijde toegang te hebben tot advisering en bemiddeling van een financieel product.

Neo Hypotheken is een handelsnaam van N26 Hypotheken B.V. en het label welke naar de markt toe wordt gecommuniceerd. N26 Hypotheken B.V. is statutair is gevestigd in Amsterdam en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 82253986. N26 Hypotheken B.V. B.V. is formeel de rechtspersoon bij wie u een lening afsluit.

N26 Hypotheken B.V. richt zich bij de distributie van haar hypotheekproduct voornamelijk alleen op consumenten met een loondienstverband, die een hypotheek zoeken voor de aankoop of verbetering van eigen woning dan wel voor het herfinancieren van een bestaande hypotheek, behorende tot de doelgroep starters, doorstromers en oversluiters.

N26 Hypotheken B.V. heeft een groot deel van haar operatie uitbesteedt aan servicer Stater Nederland B.V., die verantwoordelijk is voor de uitvoering van klant acceptatie, identificatie en beoordeling, alsmede zorgdraagt voor het beheer van de hypotheek na passering. De diensten omtrent preventief en bijzonder beheer worden uitgevoerd door Mender.

N26 Hypotheken B.V. is als geldverstrekker uiteraard formeel verantwoordelijk voor bovengenoemde activiteiten, waarvan de kwaliteit en correcte uitvoering middels dagelijks monitoring wordt gewaarborgd.

Inhoud

1. Intermediaire distributie	4
2. Uitgangspunten beleid samenwerking tussenpersonen / hypotheekadviseurs	6
3. Screening en acceptatie tussenpersonen / hypotheekadviseurs	7
4. Controle op HDN aansluiting en AFM vergunning	9
5. Execution Only	10
6. Informatieverstrekking aan adviseurs	11
7. Performance	12
<i>Terugkoppeling adviseurs</i>	<i>12</i>
8. Contact	12

1. Intermediaire distributie

Voor de distributie van het Neo Hypotheken product maken wij met name gebruik van het intermediaire, tussenpersoon / hypotheekadviseur-kanaal, naast de mogelijkheid voor consumenten met afdoende kennis van hypotheeken om in bepaalde gevallen zonder advies een hypotheek direct bij ons aan te vragen, zogenoemd het execution only kanaal. N26 Hypotheken B.V. erkent het belang van financieel advies en heeft een voorkeur om hypotheekadvisering te laten verzorgen door daarvoor opgeleide en gecertificeerde experts.

Het type tussenpersoon / hypotheekadviseur die N26 Hypotheken graag wil aansluiten middels een Samen Werkings Overeenkomst (SWO), om de advisering en distributie van het Neo Hypotheken product te verzorgen, dient aan de verschillende criteria te voldoen, die wij nader toelichten in dit beleidsdocument. De steunpilaren van onze distributie zijn:

- Het met goed gevolg volbrengen van onze KYC toets voor tussenpersoon / hypotheekadviseur.
- Aansluiting bij HDN; N26 Hypotheken B.V. accepteert alleen aanvragen van hypotheekadviseurs die via HDN worden aangeleverd.
- Dusdanig niveau van organisatie en automatisering dat er een naadloze aansluiting is met de Stater mid-office acceptatie omgeving.
- Acceptatie van online portals waarbij wij in het aanvraagtraject ook direct aanvullende informatie / stukken bij de consument kunnen opvragen alsmede het hypotheekaanbod, SEPA en data delen formulier kunnen laten ondertekenen. Uiteraard behoudt de hypotheekadviseur te allen tijde de mogelijkheid om informatieverzameling via hem / haar te laten verlopen. Ondertekening van de leningdocumenten dient wel door de consument zelf te worden gedaan via Idin digitaal ondertekenen.

N26 Hypotheken B.V. is juridisch niet verantwoordelijk voor de advisering en bemiddeling door de tussenpersoon / hypotheekadviseur, waardoor er met adviseurs ook geen bindende overeenkomsten worden gesloten. Voor consumenten zal echter duidelijk gemaakt (moeten) worden dat een onafhankelijk hypotheekadviseur uitsluitend in opdracht en in het belang van de consument handelt en niet in opdracht of in het belang van N26 Hypotheken B.V..

Een hypotheekovereenkomst tussen N26 Hypotheken B.V. h.o.d.n. Neo Hypotheken en een consument, waarbij geen advies van een tussenpersoon / hypotheekadviseur is ingewonnen, kan slechts tot stand komen als er met goed gevolg een kennis en ervaringstoets bij de consument is afgenomen. Indien N26 Hypotheken B.V. op basis van deze toets evengoed van mening is dat het hypotheekproduct niet passend is voor consument, wordt de mogelijkheid aangeboden om via de N26 website met een tussenpersoon / hypotheekadviseur bij hem/haar in de buurt contact te leggen (zie www.N26Hypotheken.nl/adviseurzoeker). N26 Hypotheken B.V. zal zich inspannen om de kennis en ervaringstoets dusdanig in te richten dat er een reële inschatting gemaakt kan worden van de relevante kennis- en ervaring van de klant.

Ook na het succesvol volbrengen van de kennis en ervaringstoets door de consument en tijdens de execution only aanvraag online, kan op elk gewenst moment gestopt worden en alsnog professioneel hypotheekadvies in te winnen middels een afspraak te maken met een tussenpersoon / hypotheekadviseur via de adviseurzoeker tool op de Neo Hypotheken website (zie link hierboven). N26 Hypotheken B.V. bewaart de uitslag van de kennis en ervaringstoets gedurende de gehele looptijd en tot twee jaar na afloop van de overeenkomst tussen N26 Hypotheken B.V. h.o.d.n. Neo Hypotheken en de consument; ook als deze uiteindelijk door bemiddeling van een tussenpersoon / hypotheekadviseur tot stand is gekomen.

N26 Hypotheken B.V. zal uit hoofde van de Wwft alleen bij het volbrengen en verzenden van een complete execution only aanvraag door de consument, de volle verantwoordelijkheid dragen ten aanzien van:

- Het vaststellen en verifiëren van de identiteit van de consument(en) door wie een aanvraag voor een Neo Hypotheek wordt ingediend, alsmede het vastleggen en bewaren van deze identificatie gegevens die relevant zijn conform de Wwft;
- Het vaststellen en verifiëren van (de herkomst van) de financiële activa, in de ruimste zin van het woord, toebehorende aan deze consumenten;

In het geval de consument de execution only aanvraag afbreekt om alsnog het professionele advies van een tussenpersoon / hypotheekadviseur in te winnen, zal de klant identificatie en vaststelling en verificatie van herkomst van middelen een gedeelde verantwoordelijkheid zijn van tussenpersoon / hypotheekadviseur en N26 Hypotheken B.V..

2. Uitgangspunten beleid samenwerking tussenpersonen / hypotheekadviseurs

Als geldverstrekker heeft N26 Hypotheken B.V. een aantal uitgangspunten geformuleerd voor de door haar gewenste samenwerking met aan te sluiten onafhankelijke tussenpersonen / hypotheekadviseurs, te weten:

- N26 Hypotheken B.V. wil de kwaliteit, betrouwbaarheid en integriteit van de tussenpersoon / hypotheekadviseur bij aanvang én periodiek monitoren en borgen.
- N26 Hypotheken B.V. kan discretionair bepalen om een samenwerkingsovereenkomst met een tussenpersoon / hypotheekadviseur aan te gaan en kan derhalve een samenwerking ook weigeren.
- N26 Hypotheken B.V. beoordeelt op basis van het verzoek tot aansluiting vanuit een tussenpersoon / hypotheekadviseur en eventueel ondersteunende documentatie of er eventuele bezwaren zijn tegen de voorgenomen samenwerking.
- N26 Hypotheken B.V. adviseert - daar waar nodig - een tussenpersoon / hypotheekadviseur op welke wijze invulling gegeven kan worden aan het samenwerkingsverband.
- De tussenpersoon / hypotheekadviseur is verplicht zich N26 Hypotheken B.V. tijdig te informeren als er zich incidenten in de samenwerking voordoen, welke mogelijk een negatieve invloed kunnen hebben op de kwaliteit, betrouwbaarheid, integriteit, deskundigheid (vakbekwaamheid) van betreffende tussenpersoon / hypotheekadviseur waarmee N26 Hypotheken B.V. een overeenkomst heeft en derhalve op de dienstverlening aan de consument
- N26 Hypotheken B.V. volgt een 'zwart-wit' acceptatiebeleid en accepteren derhalve geen explain hypotheken. Zo weet u precies waar u aan toe bent en uw klant ook: transparantie en snel zekerheid is waar N26 Hypotheken B.V. voor staat.

De tussenpersoon / hypotheekadviseur dient aantoonbaar over relevante kwalificaties te beschikken, waaronder relevante opleidingen en een AFM vergunning(en) voor Adviseren en Bemiddelen.

3. Screening en acceptatie tussenpersonen / hypotheekadviseurs

N26 Hypotheken B.V. is als hypotheekverstrekker wettelijk verplicht om toezichthouder AFM (onverwijld) te melden, wanneer zij constateert dat business partners zoals aangesloten tussenpersonen / hypotheekadviseurs niet voldoen aan de eisen die wet- en regelgeving aan hen stellen. Daarentegen is N26 niet verantwoordelijk voor de wijze waarop tussenpersonen / hypotheekadviseurs de naleving van wet- en regelgeving vormgeeft. Noch of een aangesloten tussenpersoon / hypotheekadviseur er een integere bedrijfsvoering op nahoudt. Om evenwel als geldverstrekker te kunnen voldoen aan onze verantwoordelijkheid binnen de hypotheekketen, hebben wij een distributiebeleid geformuleerd waarin wij aangeven wat onze verwachtingen zijn ten aanzien van de bedrijfsvoering van de tussenpersoon / hypotheekadviseur alsmede hoe wij hen screenen (Know Your Client) alvorens eventueel een samenwerking aan te gaan. N26 Hypotheken B.V. is er van overtuigd dat dit beleid ook de bij haar aangesloten tussenpersonen bewuster zal maken van de wettelijke verplichtingen die de wetgever én gedragstoezichthouder AFM stelt. Daarnaast heeft dit beleid tot doel om gezamenlijk kwalitatief hoogwaardig dienstverlening te kunnen borgen rondom de advisering, bemiddeling en verstrekking van hypotheekproducten.

N26 Hypotheken B.V. verwacht van een aangesloten tussenpersoon / hypotheekadviseur dat zijn / haar organisatie dusdanig is ingericht dat er sprake is van een beheerste en integere bedrijfsvoering. Dit behelst onder andere de volgende onderwerpen:

- Zorgplicht (ken uw cliënt, passende advisering)
- Informatieverstrekking (juist, tijdig, begrijpelijk, niet misleidend)
- Betrouwbaar & Integer (geen negatieve antecedenten, geen faillissement, referenties)
- Deskundigheid (vakbekwaamheid)
- Beheerste bedrijfsvoering (systematisch werken, vastlegging, controles, gedragscode)
- Beheerst beloningsbeleid (geen perverse prikkels)
- Klachten- en Incidentenbeleid (opvolging, melding en sancties)

Om als geldverstrekker ons ervan te vergewissen dat de tussenpersoon / hypotheekadviseur zorg draagt voor het naleven van de vereisten vanuit wet- en regelgeving alsmede de gewenste integere bedrijfsvoering voert, zal op volgende wijze ons Know Your Client (KYC) proces worden vormgegeven:

- a. Pre-Samenwerkingsovereenkomst (SoW) screening: wij verzamelen gegevens rondom AFM vergunning van de intermediair, inschrijving KvK, identiteit van de beleidsbepaler(s), mogelijk faillissement/betalingsmoeilijkheden via <https://insolventies.rechtspraak.nl> zowel op advies entiteit als eigenaar niveau, inschrijving bij het centraal klachtenregister Kifid <https://www.kifid.nl/register>, negatieve nieuwsscreening, bewijs van afdoende beroepsaansprakelijkheidsverzekering en een actieve & functionerende AFM hypotheek en/of financieel advies vergunning zonder onregelmatigheden in het register van de toezichthouder: <https://www.afm.nl/nl-nl/sector/registers/vergunningenregisters/financiele-dienstverleners>. Bewijs van de vereiste certificaten/opleidingen/diploma's van de adviseurs die werkzaam zijn in de hypotheek adviesketen is uiteindelijk een verantwoordelijkheid van de betreffende adviseur / adviesketen en een voorwaarde voor het verkrijgen van een AFM vergunning om hypotheek/financieel advies te mogen verstrekken aan consumenten. Om deze reden hebben wij dit niet als additionele verplichte check opgenomen in de Know Your Intermediary due diligence.

Na een succesvolle goedkeuring van de intermediair/hypotheekadviseur wordt een samenwerkingsovereenkomst getekend waarbij N26 Hypotheken B.V. de intermediair/hypotheekadviseur formeel erkent als partner om het product Neo Hypotheken te kunnen distribueren.

- b. Jaarlijkse compliance check: in de SoW wordt vastgelegd dat N26 Hypotheken B.V. jaarlijks een herbeoordeling van de tussenpersoon / hypotheekadviseur mag uitvoeren, deze is allereerst gebaseerd op de performance van een adviseur (denk aan kwaliteit hypotheekaanvragen, conversie van aanvragen in geaccepteerde hypotheeken, hoeveelheid benodigde aanpassingen aan de aanvragen, kwaliteit van aangeleverde stukken, etc.). Tevens zal wederom middels een vragenlijst informatie worden opgehaald bij de tussenpersoon / hypotheekadviseur over het naleven van wet- en regelgeving, status van de bedrijfsvoering, etc.

- c. Automatische AFM-register check bij elke hypotheekaanvraag: bij elke individuele hypotheekaanvraag van de bij N26 Hypotheken B.V. aangesloten tussenpersoon / hypotheekadviseur zal zijn/haar AFM-licentienummer worden gecontroleerd op geldigheid aan de hand van het uittreksel uit het openbare AFM-register verstrekte hypotheekadvies vergunningen. Dit uittreksel wordt maandelijks geactualiseerd door servicer Stater met gegevens rechtstreeks uit het openbare AFM-vergunningenregister Hypotheekadvies. Eventuele onregelmatigheden rondom de vergunning van de tussenpersoon, zoals schorsing, betwisting of intrekking van de vergunning, leiden automatisch tot afwijzing van de hypotheekaanvraag en beëindiging van de SoW.

N26 Hypotheken B.V. werkt momenteel alleen samen met grotere adviseurs netwerken van minimaal 10 vestigingen. Dit biedt als voordeel dat we een grote distributiekraacht hebben en vergemakkelijkt tevens het kunnen maken van consistente afspraken (o.a. over kwaliteit van geleverde diensten), alsmede het waarborgen van de zorgplicht op een langere termijn binnen de hypotheekketen.

4. Controle op HDN aansluiting en AFM vergunning

N26 Hypotheken B.V. accepteert alleen maar aanvragen via HDN en wil de data van de bron van de consument zo vroeg mogelijk in het aanvraagproces ontvangen, idealiter voor het renteaanbod. Wij verwachten dan ook dat de tussenpersoon / hypotheekadviseur het advies alsmede de hypotheekaanvraag baseert op de gegevens uit data van de bron.

Derhalve dient elke hypotheekaanvraag die door een aangesloten tussenpersoon / hypotheekadviseur bij N26 Hypotheken B.V. wordt ingediend, van de volgende gegevens te zijn voorzien:

- Een HDN-nummer, aansluitnummer (TP nummer), kamer van koophandel nummer en AFM nummer bevatten. Deze gegevens worden automatisch gecontroleerd met de gegevens in het CRM systeem alwaar de aanstelling geregistreerd staat. Het mid-office systeem van onze servicer keurt de aanvraag per direct af als één van de nummers afwijkt of ontbreekt.

Het Stater mid-office systeem waarvan N26 Hypotheken B.V. gebruikt maakt heeft een automatische koppeling met het AFM register. Mocht een AFM-vergunning van een adviseur niet (meer) geldig zijn of onregelmatigheden genoteerd zijn, dan wordt de aanvraag automatisch afgekeurd.

Voorts wordt met de hierboven genoemde, verplicht aan te leveren gegevens, elke hypotheekaanvraag gecontroleerd met de tussenpersoon / hypotheekadviseurdata in het CRM systeem van onze servicer (Stater).

De HDN-nummers van tussenpersonen / hypotheekadviseurs worden in de HDN poortwachter vastgelegd, mocht een tussenpersoon / hypotheekadviseur zijn samenwerking wensen te beëindigen dan wordt zijn HDN-nummer in de poortwachter omgezet naar de beheer functie waardoor het niet langer meer mogelijk is om aanvragen in te dienen voor nieuwe klanten. HDN poortwachter wordt eveneens gebruikt om te controleren of het HDN nummer correct is en er geen aanvragen van tussenpersoon / hypotheekadviseurs ontvangen worden die geen samenwerkingscontract met N26 Hypotheken B.V. (meer) hebben.

5. Execution Only

N26 Hypotheken B.V. biedt, naast hypotheekadvies middels het onafhankelijke tussenpersoon / hypotheekadvies-netwerk, ook een execution only kanaal aan. Dit is uiteraard alleen bestemd voor consumenten die afdoende weten van wat een hypothecaire financiering behelst en dit in bepaalde situaties zonder financieel advies bij ons zelfstandig kunnen aanvragen.

Een hypotheekovereenkomst tussen N26 Hypotheken B.V. h.o.d.n. Neo Hypotheken en een consument, waarbij geen advies van een tussenpersoon / hypotheekadviseur is ingewonnen, kan slechts tot stand komen als er met goed gevolg een kennis en ervaringstoets bij de consument is afgenomen. Indien N26 Hypotheken B.V. op basis van deze toets evengoed van mening is dat het hypotheekproduct niet passend is voor consument, wordt de mogelijkheid aangeboden om via de Neo Hypotheken website met een tussenpersoon / hypotheekadviseur bij hem/haar in de buurt / van zijn/haar voorkeur contact te leggen (zie www.neohypotheken.nl/adviseurzoeker). N26 Hypotheken B.V. zal zich inspannen om de kennis en ervaringstoets dusdanig in te richten dat er een reële inschatting gemaakt kan worden van de relevante kennis- en ervaring van de klant met het hypotheekproduct.

Ook na het succesvol volbrengen van de kennis en ervaringstoets door de consument en tijdens de execution only aanvraag online, kan op elk gewenst moment gestopt worden en alsnog professioneel hypotheekadvies in worden ingewonnen door een afspraak te maken met een tussenpersoon / hypotheekadviseur via de hierboven reeds genoemde adviseurzoeker tool op de Neo Hypotheken website. N26 Hypotheken B.V. bewaart de uitslag van de kennis en ervaringstoets gedurende de gehele looptijd en tot twee jaar na afloop van de overeenkomst tussen N26 Hypotheken B.V. h.o.d.n. Neo Hypotheken en de consument; ook als deze uiteindelijk door bemiddeling van een tussenpersoon / hypotheekadviseur tot stand is gekomen.

N26 Hypotheken B.V. zal uit hoofde van de Wwft alleen bij het volbrengen en verzenden van een complete execution only aanvraag door de consument, de volle verantwoordelijkheid dragen ten aanzien van:

- Het vaststellen en verifiëren van de identiteit van de consument(en) door wie een aanvraag voor een Neo Hypotheek wordt ingediend, alsmede het vastleggen en bewaren van deze identificatie gegevens die relevant zijn conform de Wwft;
- Het vaststellen en verifiëren van (de herkomst van) de financiële activa, in de ruimste zin van het woord, toebehorende aan deze consumenten;

In het geval de consument de execution only aanvraag afbreekt om alsnog het professionele advies van een tussenpersoon / hypotheekadviseur in te winnen, zal de klant identificatie en vaststelling en verificatie van herkomst van middelen een gedeelde verantwoordelijkheid zijn van tussenpersoon / hypotheekadviseur en N26 Hypotheken B.V..

6. Informatieverstrekking aan adviseurs

Het contact met de tussenpersoon / hypotheekadviseur is het meest intensief rond de acceptatie van de hypotheekaanvraag en de uiteindelijke verstrekking van de hypothecaire geldlening. Echter ook na passeren van de Neo Hypotheek, wanneer de lening in beheer is genomen door N26 Hypotheken B.V., zal er de mogelijkheid zijn tot informatie interactie met de tussenpersoon / hypotheekadviseur. De consument wordt in het hypotheekaanbod een verzoek tot data delen aangeboden die hij / zij kan besluiten te ondertekenen of niet. Bij ondertekening hebben wij formeel akkoord van de consument om de tussenpersoon / hypotheekadviseur regelmatig van informatie rondom de status van de hypotheek te informeren. Ook kan de consument zelf via ons klantportaal actief data delen met de tussenpersoon / hypotheekadviseur, maar tevens ook een bestaand akkoord voor data delen weer intrekken. Tevens kan de consument via ons klantportaal een wijziging van tussenpersoon / hypotheekadviseur aan ons doorgeven.

Communicatie vanuit N26 Hypotheken B.V. naar tussenpersoon / hypotheekadviseur vindt plaats via de volgende kanalen:

- HDN bij nieuwe hypotheekaanvragen en wijzigingen aan een bestaande hypotheek waarvoor een nieuw klant en kredietacceptatie vereist is
- Het Neo Hypotheken E-adviseur portaal waarin inzicht te verkrijgen is in de door de tussenpersoon / hypotheekadviseur aangebrachte en geadviseerde hypotheeken en de daarbij horende consument gegevens
- Website Neo Hypotheken (informatieverstrekking over hypotheeken)
- Maandelijks contact met adviseurs over doorlooptijden en performance middels het tussenpersoon / hypotheekadviseur dashboard (zie volgend hoofdstuk voor meer informatie)
- Ad hoc contact in het geval van wijzigingen in hypotheekvoorwaarden en verstrekkingnormen - Periodiek overleg met adviesketen (terugkoppeling adviseurs)
- Eventueel telefonisch of email contact in het geval van vragen (terugkoppeling adviseurs, aanvragen, wijzigingen en klachten)
- HDN wordt gebruikt bij het verstrekken van de hypotheek en biedt de adviseur inzicht in de verstrekkingnormen en productvoorwaarden zoals gehanteerd door Neo Hypotheken. Deze informatie staat ook in de door de adviesketen gehanteerde systemen. Jaarlijks (of vaker indien nodig) valideert Stater namens N26 Hypotheken B.V. de normen en voorwaarden in deze systemen. De productvoorwaarden en alle relevante documenten voor adviseurs en klanten ter ondersteuning bij het advies zijn daarnaast ook beschikbaar op de hypotheeken website van Neo Hypotheken.

7. Performance

De performance van tussenpersonen wordt frequent besproken en dagelijks gemonitord. Monitoring vindt plaats op de volgende indicatoren:

- Aantal actuele hypotheek aanvragen en hun status
- Conversie ratio's tussen de verschillende pipeline-statussen en uiteindelijk naar gepasseerde hypotheek
- Doorlooptijden
- Achterstanden
- Portefeuille totaal en performance
- First time Right aangeleverde stukken
- Verlopen aanvragen:
 - Indien aanvragen verlopen waarbij reeds een bindende offerte was getekend nemen wij contact op met de betreffende tussenpersoon / intermediair om de reden hiervan te achterhalen.
- (Potentiële) fraude
 - Mocht aantoonbaar blijken dat er sprake kan zijn van fraude door een tussenpersoon / hypotheekadviseur of door een consument met medeweten van de tussenpersoon / hypotheekadviseur, dan wordt in overleg met het hoofdkantoor van de betreffende advies distributieketen, de samenwerking met de tussenpersoon / hypotheekadviseur ontbonden.

Terugkoppeling adviseurs

Als onderdeel van het N26 Hypotheken B.V. distributiemanagement wordt er regelmatig contact gelegd met de onafhankelijke, aangesloten tussenpersonen / hypotheekadviseurs. Naast de bekende wekelijkse rente e-mails en bovengenoemde (maandelijkse) tussenpersoon performance rapportages, zal er ten minste elk kwartaal een persoonlijk gesprek worden gepland waar zowel over de prestaties van de tussenpersoon als de compliance met wet-, regelgeving en integere bedrijfsvoering kan worden besproken. Tevens kan N26 Hypotheken B.V. tijdens dergelijke kwartaal meetings belangrijke wijzigingen bespreken, zoals aanpassing van de acceptatiecriteria, nieuwe productkenmerken, nieuwe campagnes etc. In deze distributie meetings kunnen tevens verbeter suggesties vanuit de tussenpersoon / hypotheekadviseur voor N26 Hypotheken B.V. en de servicer Stater besproken en mee terug genomen. Evaluatie van de samenwerking en kwaliteit van dienstverlening tussen N26 Hypotheken B.V. en de tussenpersoon / hypotheekadviseurs vindt tenminste jaarlijks plaats.

8. Contact

Heeft u vragen? Neemt u dan contact op met ons via: distributie@neohypotheken.nl