

OKTOBER 2023

# DIENSTENWIJZER

**helder**  
hypotheekadvies

# 02

Naast algemene informatie over Helder Hypotheekadvies vind je in deze dienstenwijzer uitgebreide informatie over ons kantoor, onze dienstverlening, ons privacy beleid en onze klachtenregeling.

## WIE ZIJN WIJ?

Helder hypotheekadvies adviseert over en bemiddelt als onafhankelijk intermediair in hypotheken, verzekeringen, pensioenen en andere financiële diensten zowel aan particulieren als zelfstandig ondernemers in het midden- en kleinbedrijf.

Helder hypotheekadvies  
De Nestel 1  
5107 RL Dongen

### Bereikbaarheid

Telefoon: 06-30032089.  
E-mail: [info@helder-hypotheekadvies.nl](mailto:info@helder-hypotheekadvies.nl)  
Website: [www.helder-hypotheekadvies.nl](http://www.helder-hypotheekadvies.nl)

### Openingstijden

Maandag t/m vrijdag van 9:00 uur tot 17:00 uur.

### Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder dossiernummer 77808835.

### Autoriteit Financiële Markten

Helder hypotheekadvies heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen in de volgende financiële diensten en/of producten:

- particuliere schadeverzekeringen
- inkomensverzekeringen
- vermogensopbouwende producten
- hypothecair krediet
- consumptief krediet
- betaalrekeningen
- spaarrekeningen
- elektronisch geld

### Aard van onze dienstverlening

Binnen het kader van onze vergunning kunnen wij je op de volgende manieren van dienst zijn:

1. Wij kunnen je **inzicht geven** in je huidige situatie als het gaat om het afdekken van bepaalde risico's.
2. Wanneer je in grote lijnen weet wat voor soort financieel product je zoekt, kunnen wij je helpen bij het **vergelijken** en selecteren van de beste optie.
3. Wij kunnen je een **compleet advies** geven over een financieel product en begeleiden bij het afsluiten van een passende oplossing, waarbij onze dienstverlening in principe stopt op het moment dat het betreffende product is afgesloten.
4. Wij kunnen het **volledig beheer** van financiële producten voor je verzorgen: advies, afsluiten en begeleiding na het tot stand komen van een financieel product. Bij het laatste kun je bijvoorbeeld denken aan een mogelijk tussentijds advies tot aanpassing van het afgesloten product, of aan het in behandeling nemen van een schade.

# 03

## ALS JE EEN KLACHT HEBT

Wij behartigen je belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat je een klacht hebt.

### **Eerst de klacht kenbaar maken aan ons**

Als je een klacht hebt, vragen wij je dit eerst aan ons kenbaar te maken. Wij doen dan ons uiterste best om je klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

### **Daarna eventueel naar het klachteninstituut**

Mocht je menen dat wij niet adequaat op je klacht hebben gereageerd, dan kun je je wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die je klacht verder zal beoordelen.

Kifid  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Tel. 070 – 333 8 999  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## HOE VRIJ ZIJN WIJ IN ONS ADVIES?

### **Adviesvrij**

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om je te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of verzekeringsmaatschappijen.

### **Geen zeggenschap**

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten, aandelen of anderszins zeggenschap in ons bedrijf.

### **Selectie van aanbieders**

Periodiek maken wij een selectie van het aanbod van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Op je verzoek geven wij je een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen. Wanneer wij je adviseren, dan maken wij samen met je de keuze voor een product van een van de door ons geselecteerde aanbieders dat voldoet aan je wensen.

### **Onze beloning**

Wij brengen de kosten van onze dienstverlening rechtstreeks bij je in rekening. Voordat wij aan de opdracht beginnen, maken we een inschatting van de dienstverlening en de kosten die daarmee gemoeid zijn. Je weet dus van tevoren wat je gaat betalen. Op het moment dat er meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, ontvang je hierover vooraf een bericht van ons.

## 04

## ONS PRIVACY BELEID

### Je persoonsgegevens

Om je goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij je situatie passen, gaan wij met je in gesprek. In dit gesprek stellen wij je verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op je kennis van en ervaring met financiële diensten, je financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, je wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en je bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel je wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

### Wij gaan zorgvuldig met je gegevens om

Met de gegevens die wij van je ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens.

### Hoe gebruiken wij je ontvangen gegevens?

Wij gebruiken de gegevens die wij van je krijgen om een analyse van je financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen je kunt nemen om de door je gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van je pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer je ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor je te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan je een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van je pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om je contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met je kan zoeken.

Wij geven de van je ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van je opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor je uit te voeren.

### Hoe lang bewaren wij je gegevens?

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor je uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor je tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van je in dit kader hebben ontvangen.

# 05

## **Wat zijn je rechten?**

Je bent onze klant. Dus je hebt het recht om te bepalen welke gegevens wij van je wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heb je nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) Je mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van je hebben. Dit overzicht verstrekken wij je kosteloos.
- b) Wanneer je meent, dat wij bepaalde gegevens over je onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kun je om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor je werken correct zijn.
- c) Indien je niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kun je ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan je verzoek.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van je ontvangen gegevens gebruiken. Mocht je op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kun je ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- e) Indien je dat wenst, kunt je ons vragen je gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld je accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van je verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk je verzoek uitvoeren.
- f) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over je ontvangen, bijvoorbeeld van je verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij je over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

## **Beveiliging**

Wij beschermen de ons toevertrouwde gegevens met behulp van technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen om het risico van verlies, misbruik, onbevoegde toegang, openbaarmaking en wijziging zo klein mogelijk te maken. Indien je toch denkt dat er misbruik is gemaakt van data, dan kun je contact met ons opnemen.

## **Wat is de situatie wanneer je ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?**

Het opstellen van een goed financieel advies kun je vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en je een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer je ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere "stukjes" van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om je toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen je er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor je kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij je mededelen dat wij onze werkzaamheden voor je niet kunnen uitvoeren.

## **Klachten over de wijze waarop wij met je persoonsgegevens omgaan**

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met je persoonsgegevens om te gaan. Heb je vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met je persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

# 06

Mocht je klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met je persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven je dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht je toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met je persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kun je een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

## AANSPRAKELIJKHEID

Helder Hypotheekadvies is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Dit geeft je als klant extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Helder hypotheekadvies is beperkt tot het bedrag waarop de door de betrokken rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

## LIDMAATSCHAPPEN EN REGISTRATIES

### Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners

Als Erkend Hypothecair Planner staan wij ingeschreven in het register van de Nederlandse Vereniging van de Hypothecair Planners (NVHP) onder lidnummer 1415. Het NVHP bewaakt het kwaliteitslabel Erkend Hypothecair Planner. Kijk op [www.hypothecairplanner.nl](http://www.hypothecairplanner.nl) voor meer informatie.

### Erkend Financieel Adviseur

Als Erkend Financieel Adviseur staan wij ingeschreven bij de Stichting Erkend Hypotheekadviseurs (SEH) onder lidnummer 20131. Kijk op [www.seh.nl](http://www.seh.nl) voor meer informatie.

### Gecertificeerd Aankoopbegeleider

Als gecertificeerd aankoopbegeleider staan wij ingeschreven in het register van aankoopbegeleiders. Kijk op [www.aankoopbegeleider.nl](http://www.aankoopbegeleider.nl) voor meer informatie.

## ALGEMENE VOORWAARDEN

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van Helder Hypotheekadvies van toepassing. Deze staan vermeld op onze website worden op verzoek aan je toegezonden.

# 07

## NOG VRAGEN?

We hopen dat je een beeld hebt gekregen van wat wij voor je kunnen betekenen. Natuurlijk is dat veel meer dan je in deze brochure hebt kunnen lezen. Stel ons daarom gerust je vragen. Wil je meer weten of wat wij voor je kunnen doen of hoe wij werken? We vertellen het je graag in een persoonlijk gesprek.