

DIENTENWIJZER HEEMSTAETE

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit om van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten. Wilt u over bepaalde onderwerpen meer weten, dan kunt u hierover contact met ons opnemen.

Wie zijn wij?

Heemstaete biedt u deskundige en onafhankelijke advisering op het gebied van Hypothecair Krediet, Levensverzekeringen, Consumptief Krediet en Bancaire diensten. In onze advisering vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Tevens treden wij op als onafhankelijk bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren. Onze dienstverlening voldoet aan de eisen die wetgeving aan een financiële dienstverlener stelt. Heemstaete beschikt over meerdere personen geregistreerd als Erkend Hypotheekadviseur of Erkend Hypothecair Planner.

Onze diensten

Nadat wij samen met u uw wensen en behoeften hebben geanalyseerd onderzoeken wij welk product het beste bij u past en welke financiële instellingen naar ons oordeel een financieel product kunnen leveren dat goed aansluit bij uw wensen en behoeften. Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn. Ook nadat u via onze bemiddeling financiële producten heeft aangeschaft, blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien nodig en wenselijk onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

Wat verwachten wij van u?

Om er voor te zorgen dat wij u een advies geven dat aansluit bij uw wensen en financiële positie vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van de door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om (wijzigingen in) informatie over uw persoonlijke of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing), over uw inkomens- en arbeidssituatie (zoals: salarisgegevens, arbeidsongeschiktheid, ontslag) en over uw financiële situatie (zoals: leningen, kredieten, BKR-registratie, faillissement/WSNP) etc. Wij verwachten van u dat u zelf ook de ontvangen stukken controleert en ons daarover informeert.

Hoe kunt u ons bereiken?

Onze vestiging is op werkdagen geopend en op afspraak ook buiten kantooruren.

Hessenweg 171

3731 JH De Bilt

Telefoon: 030 - 877 46 54

E-mail: info@heemstaete.nl

website: www.heemstaete.nl

Betalingen

Alle betalingen die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s) dient u rechtstreeks aan de geldverstrekker te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso.

Adviesvrijheid

Heemstaete baseert haar advisering en bemiddeling op uw wensen en behoeften, een gedegen analyse van de ruime keus aan producten en onze ervaringen met financiële instellingen.

Heemstaete werkt met meerdere financiële instellingen (banken en verzekeringsmaatschappijen etc.) voor het adviseren over en het bemiddelen in financiële producten. Wij hebben echter met geen enkele financiële instelling contractuele productieverplichtingen. Wij geven op verzoek graag aan met wie wij zaken doen.

Kosteloos advies

Wij werken op fee basis. Dat betekent dat wij van de financiële instelling geen provisie ontvangen voor iedere hypotheek, verzekering etc. die u via onze bemiddeling afsluit.

Wettelijke verplichtingen

Op de activiteiten van onze organisatie is de Wet op het financieel toezicht van toepassing. Voor het uitoefenen van onze activiteiten hebben wij van de Autoriteit Financiële Markten een vergunning gekregen onder nummer 12043607. Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u. De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd aangezien wij uw gegevens behandelen conform de Wet bescherming persoonsgegevens. Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan of een verschil van inzicht ontstaan. Voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

Uw persoonsgegevens

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

Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om.

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw 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 u 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 u 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 u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw 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 u uit te voeren.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

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

Wat zijn uw rechten?

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

- a) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- c) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.

- e) Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- f) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

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

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u 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 u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u 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 u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u 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 u kunnen zijn.

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

Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw 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.

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

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens:

www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Privacyverklaring

De persoonsgegevens worden opgenomen in onze administratie en die van de aanbieder waar het contract of de verzekering wordt aangevraagd. Op onze administratie is ons privacyreglement van toepassing. Deze kunt u op onze website lezen. Door ontvangst van deze Dienstenwijzer en ondertekening van het financieringscontract gaat u akkoord met ons privacyreglement en opname van uw persoonsgegevens in onze administratie.

Klachtenregeling

Klachten over onze dienstverlening horen wij graag direct van u en kunt u indienen bij ons kantoor. In overleg met u kunnen wij nagaan hoe tot een oplossing kan worden gekomen. Mocht ook dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan hebt u de mogelijkheid uw klacht binnen drie maanden voor te leggen aan het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële dienstverlening (KiFid). Voor het indienen van uw klacht en/of uitleg over de klachtenregeling kunt u terecht op de website www.kifid.nl. Uiteraard staat het u (daarna) altijd vrij zich te wenden tot de burgerlijke rechter.

Beëindiging van de relatie

U heeft het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzegtermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw via ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

Natuurlijk is er nog veel meer te vertellen

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