

Middels dit document informeren wij u over de dienstverlening van ons kantoor. Wij informeren u over onze dienstverlening, onafhankelijkheid, werkwijze, beloning en nazorg, en hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens. Voor de kosten verwijzen wij naar ons Dienstverleningsdocument, welke aan u uitgereikt wordt samen met deze Dienstenwijzer en onze Algemene Voorwaarden.

Informatie over onze dienstverlening

Wij maken graag heldere afspraken met u over onze dienstverlening en de bijbehorende kosten. In deze brochure leest u daar meer over. Wij gaan hierbij verder dan de informatie die we u op grond van de Wet op het financieel toezicht moeten verstrekken. Wij geven u graag aanvullende informatie over onze dienstverlening zodat u een goed totaalbeeld krijgt. Heeft u hier vragen over, stel ze ons dan gerust!

Naam en adres

Onze gegevens luiden:
Blink Hypotheken BV
Vrijheidslaan 47
2321 JR Leiden
Telefoon: 071-3645653
Email: info@blinkhypotheken.nl
Website: www.blinkhypotheken.nl

Bereikbaarheid:

Maandag t/m vrijdag: 09.00 uur tot 17.30 uur
Afspraken in de avond of op zaterdag: in overleg met adviseur

Registratie AFM

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder vergunningsnummer:12047324

Op grond van deze vergunning mogen wij de volgende activiteiten verrichten

- Adviseren en bemiddelen in inkomensverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in vermogensopbouwende producten
- Adviseren en bemiddelen in hypothecair krediet
- Adviseren en bemiddelen in consumptief krediet
- Adviseren en bemiddelen in betaalrekeningen
- Adviseren en bemiddelen in spaarrekeningen
- Adviseren en bemiddelen in opstal-en/of inboedelverzekeringen icm hypothecair krediet

Aard van onze dienstverlening

Binnen het kader van onze vergunning kunnen wij u op de volgende manieren van dienst zijn: Wij adviseren en bemiddelen in de volgende financiële producten:

- Hypothecair krediet
- Consumptief krediet
- Levensverzekeringen
- Woonlastenverzekeringen
- Spaarrekeningen
- Betaalrekeningen

Klachten over de uitvoering van onze dienstverlening Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij doen dan ons uiterste best om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Tel. 070 – 333 8 999
www.kifid.nl

Ons kantoor is bij het Kifid aangesloten onder nummer 300.017665.

Onze dienstverlening

Blink Hypotheken is een onafhankelijk financieel advieskantoor gevestigd in Leiden. Particuliere klanten kunnen bij ons terecht voor hypotheekadvies en aanverwante producten, maar ook ondernemers. Wij geven integraal advies bij financiële vraagstukken, waarbij de hypotheek vaak de aanleiding is. Onder integraal advies verstaan wij o.a. de betaalbaarheid nu en in de toekomst, en welke financiële risico's spelen er bij het afsluiten van een financiële verplichting als een hypotheek.

Wij willen onze klanten op een persoonlijke en deskundige wijze adviseren, zodat zij een goede en weloverwogen keuze kunnen maken bij belangrijke financiële beslissingen. Wij hebben hier het belang van de klant, kwaliteit van het advies en onafhankelijkheid hoog in het vaandel staan.

Daarnaast vinden wij het belangrijk om met onze klanten een langdurige relatie op te bouwen, en hechten we veel waarde aan de persoonlijke begeleiding in een traject, plus de nazorg na het verstrekken van een financiering. Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van:

- Hypotheekadvies
- Levensverzekeringen

Voorbeelden van hypotheekadvies kunnen zijn: aankoop van een woning, aflopen van een rentevastperiode, second-opinion inzake uw huidige financiële situatie, verbouwingsplannen, een naderend pensioen of een wijziging in uw persoonlijke situatie, denk aan echtscheiding. In het hypotheekadvies nemen we de volgende onderdelen mee:

- Betaalbaarheid nu
- Betaalbaarheid in de toekomst (bij pensionering)
- Advies over de situatie bij overlijden
- Advies over de situatie bij arbeidsongeschiktheid
- Advies over de situatie bij werkloosheid
- Advies over fiscaliteiten

We hechten veel waarde aan integraal advies, en uw wensen, doelstellingen en uw persoonlijke situatie vormen hier het uitgangspunt.

Voor dit integrale advies vragen wij bij u documentatie op. Wij vragen om juiste en volledige informatievoorziening. Wij zijn afhankelijk van die informatie die de klant ons verstrekt.

Van u als klant verwachten wij dat als er zaken in uw persoonlijke situatie wijzigen, u dit tijdig aan ons doorgeeft. Op die manier kunnen wij ons werk goed doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken. Denk aan situaties als verbouwing, een huwelijk, een geboorte of overlijden.

Mocht u niet tevreden zijn, over ons kantoor, heeft u het recht om de relatie te beëindigen. Dit kan op een door u gewenst moment, en zonder opzegtermijn. Indien er via ons kantoor producten zijn gesloten, kunt de maatschappijen verzoeken de lopende producten over te dragen naar een andere adviseur naar keuze.

Vanuit onze kant zijn wij vrij om de relatie met u te beëindigen. Reeds lopende producten kunnen vervolgens worden overgezet naar een andere adviseur.

Onafhankelijkheid van ons bedrijf

Adviesvrij

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u 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

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, geldverstrekkers en verzekeringsmaatschappijen) voor het afsluiten van hypotheeken, verzekeringen en overige financiële producten. Onze advisering baseren wij op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten. Wij hebben als bedrijf geen produktieverplichtingen bij verzekeraars, banken, service providers of andere aanbieders van financiële producten.

Onze beloning

Wij vinden het belangrijk dat u vertrouwen heeft in ons bedrijf en onze adviseurs. Om die reden hechten wij veel waarde aan een uitgebreid kennismakingsgesprek, dat is de eerste stap in het traject. Dit gesprek is altijd zonder kosten. Aan de vervolgstappen zijn kosten verbonden. Wij lichten dit toe in het kennismakingsgesprek.

Wij brengen de kosten van onze dienstverlening rechtstreeks bij u in rekening. Wij werken met vaste kosten. Na het kennismakingsgesprek, en indien wij voldoende inzicht hebben in uw wensen en uw financiële situatie, kunnen we een overzicht geven van de kosten van onze dienstverlening. Wij leggen dit vast in een opdrachtbevestiging.

De kosten van onze dienstverlening vindt u in de bijgevoegde Vergelijkingskaart.

Sommige diensten berekenen wij op basis van een uurtarief aan u door: we maken dan van te voren een inschatting over het aantal uren. U krijgt inzage in de hoogte van de tarieven van de diverse werkzaamheden. Bij de nota die u ontvangt, vindt u een urenspecificatie. Daarop ziet u welke werkzaamheden voor u zijn verricht met het bijbehorende uurtarief.

Externe kosten zoals de eventuele kosten voor de serviceprovider of voor een taxatierapport, worden aan u doorbelast.

Onze kosten worden vooraf aan u kenbaar gemaakt en na afronding van het advies of afsluiten van het product bij u in rekening gebracht.

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 wij 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 persoonsgegevens 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.

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 brochure 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.