

# Dienstenwijzer

**Met deze dienstenwijzer willen wij ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze dienstverlening. Zo weet u waar u aan toe bent en wat u van ons mag verwachten. Hiermee voldoet Den Rooijen Hypotheken & Assurantiën aan de Wet op het financieel toezicht waarin is vastgelegd dat financiële dienstverleners verplicht zijn om u – voorafgaand aan het uitbrengen van advies – te informeren.**

## **Wie is Den Rooijen Hypotheken & Assurantiën en welke diensten verlenen wij?**

Den Rooijen Hypotheken & Assurantiën is een regionaal werkende financiële dienstverlener. Onze financiële dienstverlening bestaat uit persoonlijk en deskundig advies en bemiddeling op het gebied van:

- Hypotheken
- Pensioenen
- Verzekeringen (leven- en schadeverzekeringen)
- Sparen en beleggen
- Financiële planning

Onze organisatie is aangesloten bij KiFiD (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening) onder nummer 300.010.7.

In het Handelsregister van de Kamer van Koophandel staat **Den Rooijen Hypotheken & Assurantiën** geregistreerd onder nummer 24401689.

Wij voldoen aan de wet- en regelgeving zoals vastgelegd in de Wet op het Financieel Toezicht (Wft). **Den Rooijen Hypotheken & Assurantiën** is geregistreerd onder vergunning nr. 12015940.

## **Wat mag u van ons verwachten? / Onze diensten**

Wij beschikken over de juiste kennis, expertise en contacten met financiële instellingen die nodig zijn om u te voorzien van deskundig advies. Een financieel product is altijd maatwerk en vraagt daarom om de aandacht van een specialist. Uw wensen en persoonlijke situatie zijn de basis van onze dienstverlening.

We starten met een zorgvuldige inventarisatie van uw financiële situatie, uw wensen en uw doelstellingen. Op basis hiervan stellen wij een klantprofiel op, welke wij als uitgangspunt gebruiken voor een passend advies. Deze inventarisatie verplicht u uiteraard tot niets.

Wij ondersteunen u bij de keuze voor de financiële producten die het beste aansluiten op uw persoonlijke situatie. Wij bekijken alle alternatieven en geven aan wat de voor- en nadelen zijn. Wij doen zaken met meer dan 50 verschillende financiële instellingen om, in overleg met u, het best passende product met natuurlijk de laagst mogelijke maandlasten te vinden. Door onze vele goede contacten krijgt u altijd scherpe condities. Keuzevrijheid staat voorop! Wij adviseren u het best passende product, maar de keuze ligt uiteindelijk bij u!

Hebt u een keuze gemaakt? Wij helpen u bij het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze.

Ook als de overeenkomst is afgesloten, houdt onze dienstverlening niet op. Nadat u het betreffende financiële- of verzekeringsproduct heeft afgesloten bieden wij hulp bij schade, afkoop, premievrij maken, oversluiting en opzegging. Verandert er iets in uw persoonlijke situatie? Dan is de kans groot dat ook uw productaanbod moet worden aangepast. Wij controleren daarom periodiek of uw financiële producten nog aansluiten op uw persoonlijke situatie.

Wij zullen op uw verzoek handelen en u informeren. Indien wenselijk onderhouden wij namens u de contacten met de financiële instellingen bij wie het betreffende product is afgesloten.

## **Wat verwachten wij van u?**

- Het verstrekken van juiste en volledige gegevens is uitermate belangrijk. Bij onjuiste of onvolledige informatie kan de financiële dienstverlener uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.
- U dient ons tijdig en volledig te informeren over alle wijzigingen in uw persoonlijke situatie, zodat wij in staat zijn om uw financiële producten actueel te houden. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie (geboorte, scheiding, overlijden, verhuizen etc.), veranderingen in inkomens- en arbeidssituatie of beëindiging van lopende verzekeringen.
- Het is van belang te weten of u ergens anders verzekeringen hebt lopen. Een compleet beeld van uw verzekeringen is essentieel om over- of juist onderverzekering te voorkomen.
- Alle informatie en bijbehorende documenten dient u zorgvuldig op juistheid te controleren. In geval van onjuistheden of onvolledigheden verwachten wij van u dat u deze zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen 10 dagen, schriftelijk aan ons doorgeeft.
- Om achterstanden te voorkomen verwachten wij dat u tijdig uw betalingsverplichtingen nakomt.

## **Hoe en wanneer kunt u ons bereiken?**

Wij zijn bereikbaar op de volgende dagen.

Maandag t/m donderdag	09.30 uur – 17.30 uur
Vrijdag	09.30 uur – 17.00 uur
Zaterdag	10.00 uur – 12.30 uur

Bezoekadres	Oostdijk 15-D1
Postadres	Oostdijk 15-D1
Postcode	3223 CA
Plaats	Hellevoetsluis
Mobiel	06-13202211
Email	<a href="mailto:info@denrooijen.com">info@denrooijen.com</a>
Website	<a href="http://www.denrooijen.com">www.denrooijen.com</a>

## Onze relatie met financiële instellingen

Wij kunnen voor u bemiddelen bij meerdere geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeraars, hypotheekverstrekkers en vermogensbeheerders). Wij zijn volledig vrij in onze advisering en behartigen uitsluitend uw belangen. Op geen enkele wijze zijn wij verplicht om uw producten op het gebied van hypotheek, pensioenen, verzekeringen, sparen en beleggen en financieringen bij één bepaalde financiële instelling onder te brengen.

## Betalingen aan financiële instellingen

U krijgt van de financiële instelling waar uw producten zijn ondergebracht periodiek een overzicht van de betreffende producten en de te betalen bedragen. De door u te betalen bedragen kunt u op de met hen overeengekomen wijze voldoen. U betaalt dus steeds rechtstreeks aan de betreffende verzekeringsmaatschappij, bank, hypotheekverstrekker of vermogensbeheerder.

Wij maken u erop attent dat indien u de premie van verzekeringspremies niet tijdig voldoet, u van de verzekeraar een waarschuwing (betalingsherinnering) krijgt. Blijft de betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen.

## Hoe worden wij beloond?

De beloning van onze dienstverlening bevat meerdere keuzemogelijkheden. Voorafgaand aan onze dienstverlening worden deze mogelijkheden besproken en vastgelegd in een dienstverleningsopdracht. Bij de offerte en/of in het adviesrapport ontvangt u van ons een gespecificeerd overzicht van de in rekening gebrachte kosten.

- Beloning op basis van provisie
- Beloning op basis van uurtarief
- Beloning op basis van een vast tarief
- Serviceabonnement

## Dossierkosten serviceprovider

Met een aantal verstrekkers doen wij niet alleen rechtstreeks zaken, maar ook via een serviceprovider. Wanneer wij een hypotheek aanvragen via een serviceprovider kunnen er dossierkosten in rekening gebracht worden. De dossierkosten komen bovenop de hierboven genoemde vaste fee. Wanneer wij echter een vergoeding ontvangen van de verstrekker (via serviceprovider) welke hoger is dan de dossierkosten, zullen de dossierkosten hiermee door ons worden verrekend.

## Vroegtijdig beëindigen van uw verzekeringen en/of hypotheek

Om uiteenlopende redenen kan het voorkomen dat u uw verzekeringen en/of hypotheek voor het einde van de looptijd wilt beëindigen. Zeker in het begin kan hierdoor een aanzienlijk deel van de opgebouwde waarde en betaalde kosten verloren gaan. Wij gaan graag hierover met u in gesprek om de mogelijkheden na te gaan.

## Van welke kwaliteit is de dienstverlening van Den Rooijen Hypotheken & Assurantiën?

Wij voldoen aan de wettelijke eisen om in verzekeringen en andere financiële diensten te mogen bemiddelen. Daarnaast worden onze medewerkers regelmatig bijgeschoold om hun vakkennis actueel en op hoog niveau te houden. Wij beschikken over branche erkenningen, waaronder Erkend Assurantieadviseur. Tevens zijn wij in het bezit van alle WFTcertificaten en van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Dit geeft u extra zekerheid.

## U hebt de mogelijkheid onze relatie te beëindigen.

U bent geheel vrij om onze relatie te beëindigen zonder opgave van redenen, zonder kosten en zonder inachtneming van een opzeggingstermijn. Op uw verzoek zal de betreffende leverancier uw verzekering of andere financiële dienst – die wel blijft doorlopen – overdragen naar een andere tussenpersoon. Ook wij kunnen ervoor kiezen om niet langer zaken met u te doen. Dit zal alleen bij hoge uitzondering gebeuren. Uw belangen worden dan behartigd door een andere tussenpersoon van uw keuze.

## Bent u niet tevreden over onze dienstverlening?

Indien u niet tevreden bent over onze dienstverlening, dan horen wij dat graag. U kunt zich schriftelijk richten tot onze directie. Wij zullen er alles aan doen om samen met u tot een passende oplossing te komen. Indien u niet tevreden bent over de klachtafwikkeling, kunt u rechtstreeks contact opnemen met de volgende instantie:

Voor klachten met betrekking tot verzekeringen:

### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

T 0900-352248

E [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)

W [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Ons aansluitnummer: 300.010.79

## Privacyverklaring

Deze privacyverklaring van Den Rooijen Hypotheken & Assurantiën beschrijft het beleid met betrekking tot het verzamelen, verwerken, gebruiken, opslaan en beschermen van uw persoonsgegevens (hierna: 'privacyverklaring'). Deze privacyverklaring is tevens van toepassing op (het gebruik van) onze website [www.denrooijen.com](http://www.denrooijen.com) en alle door ons aangeboden diensten en tools. Wij houden ons bezig met diensten op het gebied van bemiddeling en adviesgeving van hypotheek, pensioenen, verzekeringen en sparen. Wij nemen de regelgeving met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens serieus en hechten veel waarde aan de bescherming van uw privacy. Vandaar dat het nakomen van de wettelijke bepalingen ter bescherming van uw persoonsgegevens vanzelfsprekend is. Om er zeker van te zijn dat u volledig op de hoogte bent van de verwerking van uw persoonsgegevens in het kader van het gebruik van onze website en alle door ons aangeboden diensten en tools, hebben wij met zorg deze privacyverklaring opgesteld. Deze privacyverklaring kunt u te allen tijde op onze website raadplegen.

## Persoonsgegevens

Persoonsgegevens die wij van u ontvangen, gebruiken wij onder meer voor de volgende doeleinden: • om u gebruik te kunnen laten maken van onze dienstverlening; • om met en voor u overeenkomsten te kunnen sluiten en deze uit te kunnen (laten) voeren en na te kunnen (laten) komen; • om opdrachten overeen te komen en/of uit te kunnen (laten) voeren; • om u te informeren over onze dienstverlening en overige activiteiten (bijvoorbeeld via e-mail, nieuwsbrieven en bedrijfsmagazines) en om u aanbiedingen te kunnen doen; • om geldende wet- en regelgeving na te kunnen komen; • om een financiële administratie te voeren, en; • om u toegang te kunnen verlenen tot en gebruik te kunnen laten maken van onze website en alle door ons aangeboden diensten en tools. Daarbij verwerken wij onder meer de volgende persoonsgegevens: voorletters, voornaam, achternaam, adresgegevens, telefoonnummer, e-mailadres, IP- adres, of overige contactgegevens. Vanuit ons vak als financieel adviseurs krijgen wij beroepsmatig bovendien vaak de beschikking over financiële gegevens, medische gegevens en in sommige gevallen zelfs over schadeverleden en strafbare feiten. U mag van ons verwachten dat wij daar uiterst zorgvuldig mee omgaan. Met dat doel zorgen wij er onder andere voor, dat onze website beveiligd is, en dat bovendien de gegevensdragers binnen onze administratie niet zo gemakkelijk door derden geraadpleegd kunnen worden. Omdat wij als financieel adviseurs de belangen van onze klanten moeten kunnen behartigen bij de daarbij betrokken zakenpartners (waaronder banken, verzekeringmaatschappijen e.d.) kan het voorkomen, dat wij (delen van) uw persoonsgegevens met hen moeten delen. Daarnaast kan het voorkomen, dat wij uw gegevens moeten verstrekken aan derden indien wij daartoe op grond van de geldende wet- en/of regelgeving, een gerechtelijk bevel of een rechtelijk vonnis gerechtigd zijn of worden verplicht, dan wel daartoe toestemming van u hebben gekregen.

## Nieuwsbrief

Via een periodieke nieuwsbrief kunnen wij u informeren over actualiteiten, onze diensten en aanverwante zaken. Iedere nieuwsbrief bevat een link waarmee u zich kunt afmelden. Het ontvangers-bestand van de nieuwsbrief wordt niet aan derden verstrekt.

## Cookies

Op onze website maken wij gebruik van cookies. Cookies zijn kleine tekstbestanden die door onze website op uw pc, tablet of mobiele telefoon worden geplaatst. Het gaat hier

om zgn. functionele of analytische cookies. Deze cookies worden gebruikt om ons te helpen onze website beter te laten functioneren en het gebruik van onze website te kunnen analyseren. Waar wij u op onze website om uw gegevens vragen, is dat om een vraag goed te kunnen beantwoorden, of omdat u zich aanmeldt voor een specifieke dienst of service. Deze gegevens gebruiken wij uitsluitend intern en worden niet gedeeld met derden. Het gaat bijvoorbeeld om de volgende gegevens: de browser die wordt gebruikt (zoals Internet Explorer, Chrome of Firefox) het tijdstip en de duur van de bezoeken foutmeldingen die bezoekers hebben gekregen. Op onze website maken wij geen gebruik van tracking cookies. Zij stellen websites in staat bij te houden welke pagina's u bezoekt. Daardoor kunnen zij u aanbiedingen doen waarvan zij verwachten dat die voor u interessant kunnen zijn.

## Derden

Onze website kan verwijzingen en/of hyperlinks bevatten naar één of meerdere websites van derden. Wij willen u erop wijzen, dat wij op geen enkele wijze aansprakelijk zijn voor de wijze waarop deze derden omgaan met de privacywetgeving.

## Bewaartermijn

Uw persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor wij deze gegevens verzamelen of verwerken.

## Beveiliging

Wij hebben de nodige maatregelen genomen om uw persoonsgegevens te beveiligen tegen onrechtmatige verwerking en/of verlies. Onze directie en eventuele werknemers, die toegang hebben tot uw persoonsgegevens, zijn gebonden aan een geheimhoudingsbeding. Ondanks de door ons genomen veiligheidsmaatregelen, kan het voorkomen dat anderen er toch in slagen deze maatregelen te omzeilen en/of uw persoonsgegevens voor oneigenlijke doeleinden te gebruiken. Wij kunnen hiervoor nooit op enigerlei wijze aansprakelijk worden gesteld.

## Wat zijn uw rechten?

U bent onze klant. Dus u heeft recht om te bepalen welke gegevens wij wel of niet van u mogen ontvangen. Maar daarnaast heeft u uiteraard nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder graag even voor u samen: U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos. Indien u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, kunt u om correctie vragen. Dit stellen wij zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, indien de gegevens waarmee wij werken correct zijn. Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, kunt u ons verzoeken die te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek, met inachtneming van eventuele gerechtvaardigde belangen van ons bedrijf die zich tegen verwijdering van uw gegevens verzetten. Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld omdat 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 (indien mogelijk) voldoen. Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens over te dragen aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij dit zo spoedig mogelijk uitvoeren. Mocht u van mening zijn, dat de manier waarop wij uw gegevens verwerken en/of gebruiken niet correct is, dan verzoeken wij u ons dit kenbaar te maken. Wij zullen dit dan zo spoedig mogelijk proberen te herstellen. En in het geval ook

dat niet tot een acceptabele oplossing leidt kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

## **Verdere informatie en contact**

Indien u nog verdere vragen heeft met betrekking tot het thema gegevensbescherming, dan kunt u contact met ons opnemen via [info@denrooijen.com](mailto:info@denrooijen.com). Het is mogelijk dat in deze privacyverklaring wijzigingen worden aangebracht. Onderhavige privacyverklaring is gepubliceerd op onze website. Houdt u onze website dus goed in de gaten. Deze privacyverklaring is voor het laatst bijgewerkt op 29 mei 2018.