MORTGAGE CENTER.NL

# Alles over onze financiële dienstverlening



# Dienstenwijzer

## Wie zijn wij:

Holland Hypotheek Advies B.V., handelend onder de naam Mortgage Center, is een onafhankelijk landelijk werkend financiële dienstverlener, gespecialiseerd in hypotheken, kredieten, sparen, en verzekeringen. Wij adviseren zowel particulieren als ondernemers op het gebied van financiële dienstverlening. Binnen onze werkwijze staat u als relatie centraal, waarbij wij zoveel als mogelijk rekening houden met uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke of zakelijke wensen. In onze dienstenwijzer maken wij u wegwijs met betrekking tot algemene gegevens, informatie over aspecten van onze dienstverlening, onze openingstijden en waar u terecht kunt indien u onverhoopt een klacht over onze dienstverlening zou hebben.

## Feitelijke gegevens en bereikbaarheid van ons kantoor:

| | |
|---|---|
| Handelend onder de naam | : Mortgage Center |
| Kantoor adres | : Kennemerplein 6, 2011 MJ Haarlem |
| Postadres | : Kennemerplein 6, 2011 MJ Haarlem |
| Telefoon | : 023 2340084 |
| E-mail | : info@mortgagecenter.nl |
| Website | : www.mortgagecenter.nl |
| Inschrijving Handelsregister | : KvK registratie 92775136 |

Mortgage Center beschikt over de verplichte vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Deze is geregistreerd in het Wft register onder nummer: 12050929.

## Openingstijden:

Onze openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur tot 17.00 uur. Wij adviseren altijd op afspraak. In gezamenlijk overleg kunt u met ons ook een afspraak buiten deze openingstijden maken.

## Lidmaatschappen en registraties:

Ons kantoor is bij diverse organisaties geregistreerd en of aangesloten.
De belangrijkste zijn:

Autoriteit Financiële Markten (AFM)
Kamer van Koophandel (KvK)
Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (KIFID)
Stichting Financiële Dienstverlening (StFD)
Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)
Autoriteit Persoonsgegevens (AP)

***Autoriteit Financiële Markten (AFM)***
Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12050929. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl.
De privacy van uw persoonsgegevens is bij ons gewaarborgd. Ons bedrijf voldoet volledig aan de AVG eisen.

***Kamer van Koophandel***
In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 92775136.

***Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)***
Wij doen uiteraard ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening, waar wij samen niet uitkomen, dan kunt u zich schriftelijk wenden tot het Klachten Instituut Financiële Dienstverlening. Wij staan in het register vermeld middels aansluitnummer 300.019468.

***Stichting Financiële Dienstverlening (StFD)***
Wij zijn aangesloten bij de StFD. Deze stichting heeft ten doel een bijdrage te leveren aan het realiseren van de uitgangspunten van de Wet Financieel Toezicht (Wft) en de lagere regelgeving, waardoor de effectiviteit en de efficiency van het toezicht op de financiële dienstverleners wordt vergroot. De stichting zal dit onder meer doen ter bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening.

***Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)***
Wij zijn als geregistreerd erkend hypotheekadviseurs aangesloten bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheek Adviseurs
Voor meer informatie kunt u zich wenden tot: www.seh.nl

***Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)***
Mortgage Center voldoet aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) houdt hierop toezicht. Dat betekent onder andere dat u te allen tijde het recht heeft op inzage, wijziging of verwijdering van de persoonsgegevens die wij hebben verwerkt. Uw persoonlijke gegevens worden strikt vertrouwelijk en met zorg behandeld en uitsluitend verstrekt aan partijen waar u via Mortgage Center producten afneemt.

MORTGAGE CENTER.NL

# Onze dienstverlening:

Mortgage Center beschikt over een vergunning volgens de Wet Financieel Toezicht (Wft). Op basis hiervan zijn wij bevoegd om te mogen adviseren binnen de financiële dienstverlening.

Onderstaand leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen zijn.

## Onze dienstverlening bestaat uit:

- ✓ Hypotheken
- ✓ Levensverzekeringen
- ✓ Overlijdensrisicoverzekeringen
- ✓ Particuliere schadeverzekeringen
- ✓ Lijfrenteverzekeringen
- ✓ Vermogen
- ✓ Kredieten

# Hoe komen wij tot een advies?

***Adviesvrij:***
Ons kantoor is adviesvrij en kent daardoor geen verplichtingen om financiële producten bij bepaalde instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering. Voor u betekent dit een extra waarborging met betrekking tot de onafhankelijkheid.

***Ondernemersvrijheid (geen zeggenschap):***
Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele financiële instelling zoals b.v. een bank of verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap binnen onze onderneming. Deze vrijheid om u datgene te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als zelfstandig ondernemer.

***Selectie van aanbieders:***
De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen.

Indien wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij vooraf of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

De selectie maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van rente en premie onder, maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep op hen gedaan wordt, spelen

daarbij een belangrijke rol. Als u een overzicht wilt ontvangen van onze samenwerkende partners, dan is dat mogelijk.

## Heeft u een klacht?

Wij doen zo goed mogelijk ons best om u te voorzien van onze adviezen en dienstverlening. Indien u echter ergens niet geheel tevreden over bent over bijvoorbeeld een afhandeling van een zaak, onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

Na ontvangst van uw klacht nemen wij direct contact met u op om de klacht te bespreken en met elkaar op te lossen. De klacht wordt vastgelegd in onze klachtenprocedure. Zodra de klacht afgehandeld/opgelost is, dan wordt alles vastgelegd in uw eigen digitaal dossier.

***Eerst de klacht kenbaar maken aan ons*!**
Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst schriftelijk kenbaar te maken aan ons kantoor. In de meeste gevallen kunnen wij uw klacht snel en naar uw tevredenheid verhelpen.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij de volgende onafhankelijke klachteninstantie:

***Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)***
Eerder hebben wij de KiFiD al benoemd bij onze lidmaatschappen en registraties. Indien wij er samen toch niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, onafhankelijke stichtingen die uw klacht verder zullen beoordelen. De procedure kunnen wij u desgewenst beschikbaar stellen.

U kunt zich hiervoor wenden tot:
Klachten Instituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag

Aan een eventuele behandeling van een klacht bij deze instituten zijn vooralsnog voor u bij melding geen kosten verbonden.

## Wet financieel toezicht (Wft)

De adviezen van Mortgage Center vallen onder de Wet financieel toezicht (Wft). Mortgage Center staat onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

Mortgage Center staat als advies en bemiddelaar geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten.

De adviseurs en evt. medewerkers van onze vestigingen voldoen aan de eisen die aan hen gesteld worden door de overheid (intern) vanuit de Wet financieel toezicht. Hierdoor kunnen wij onze kwaliteit waarborgen.

## 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 (Gedragscode) 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.

MORTGAGE CENTER.NL

## 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

Uw 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 ondertekening van de aanvraag gaat u akkoord met ons privacyreglement en opname van uw persoonsgegevens in onze administratie.

## Wij doen meer voor u:

Vanzelfsprekend behartigen wij de belangen van onze relaties op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening is niet geheel uit te leggen in deze Dienstenwijzer, onze service omvat meer dan wij nu kunnen aangeven. Mocht u nog vragen hebben, aarzelt u dan niet om ons een verdere toelichting te vragen van onze uitgebreide dienstverlening.

Wij doen het graag voor u en zijn u graag van dienst.

De directie