



Dienstenwijzer

Naast algemene informatie over Advieslink vindt u in deze Dienstenwijzer uitgebreide informatie over onze dienstverlening, ons privacybeleid en onze klachtenregeling.

Wie is Advieslink

Naam en adresgegevens

It String 8
8822WT

Advieslink is een landelijk werkende organisatie voor hypotheek en financieel advies. Hierbij stellen wij u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie, wensen en doelstellingen zijn onze leidraad. Onze deskundigheid, onafhankelijke positie en ervaring zorgt ervoor dat we samen met u tot passende oplossingen kunnen komen.

Bereikbaarheid

U kunt ons op diverse manieren bereiken:

Telefoon: 06-14640381
E-mail: info@advieslink.com

Internet: www.advieslink.com

Wij hebben geen vaste openingstijden. Onze adviseurs werken ook in de avonden. U kunt, tijdens kantooruren (maandag t/m vrijdag 08.30 uur tot 17.00 uur) telefonisch contact met ons opnemen via bovenstaand telefoonnummer.

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Wij horen graag uw voorkeuren.

Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga naar www.advieslink.com

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- AFM
- Kifid
- KvK

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12040458. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.017446.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 01134624.

Onze dienstverlening

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij adviseren in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen.

Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij geven u dus een advies over de hypotheek én de financiële instellingen die naar ons oordeel goed passen bij uw wensen.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van levensverzekering zijn.

Consumptief krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet.

Betaalrekeningen

Een betaalrekening is een product waarmee u geld kunt aanhouden en girale betalingen kunt doen en ontvangen.

Spaarrekeningen

Sparen kunt u op vele manieren doen. Denk aan sparen bij uw eigen bank of via een internet spaarrekening met een overwegend hogere rentevergoeding. Door alle voor- en nadelen van de diverse spaarvarianten helder voor u uiteen te zetten kunt u gemakkelijker een keuze maken.

Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)

Voor advies en bemiddeling in producten welke vallen onder het toezicht van het zgn. Nationaal Regime kunt u bij ons terecht. Bij deze producten moet u denken aan een bankspaarhypothek met beleggingsrekening (BEW), een beleggings- of effecthypothek, een lijfrente beleggingsrekening of een losse beleggingsrekening, allemaal op basis van model- en profielportefeuilles of beleggingsfondsen van de bank of beleggingsinstelling. Orders met betrekking tot beleggingsfondsen verlopen altijd rechtstreeks met deze bank of instelling en nooit via ons kantoor.

Hoe komen wij tot een advies?

Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen en zijn wij dus volledig vrij in onze advisering.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij hebben een selectie gemaakt van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie hebben wij gemaakt op basis van een aantal criteria. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zakendoen.

Wanneer wij u adviseren over een bepaald financieel product, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen. Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dat geval melden wij u dit vooraf.

Hoe zit het met onze kosten?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

Onze dienstverlening verrichten wij op basis van een verrichtingstarief, uurtarief en op basis van abonnementen.

Vergoeding op basis van een verrichtingstarief

De hoogte van het uiteindelijk tarief is afhankelijk van de exacte inhoud van het dienstenpakket dat u van ons afneemt. De hoogte van het tarief is dus niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een aanbieder afsluit. In het geval dat u via onze bemiddeling een of meerdere financiële producten afsluit, ontvangen wij daarvoor doorgaans geen provisie van de bank of de verzekeraar. Deze werkwijze garandeert een zeer onafhankelijke en objectieve benadering. Wij worden immers niet beloond door een aanbieder.

Vergoeding per uur

Een andere vergoedingswijze is de vergoeding per uur. Dit betekent dat ons kantoor nauwkeurig bijhoudt hoeveel tijd wij besteden aan advies en het behartigen van uw belangen. U krijgt dan een rekening voor de uren die wij voor u hebben gewerkt.

Voorafgaand aan onze dienstverlening maken we samen met u afspraken over de wijze van beloning.

Tarieven complexe producten en hypotheek In geval van advisering over en bemiddeling in complexe producten en hypotheek, zijn wij vanaf 1 juli 2013 verplicht u voorafgaand aan de advisering en/of bemiddeling het standaard Dienstverleningsdocument behorende bij uw dienstverleningsvraag uit te reiken en u daarmee te informeren over de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening.

Vergoeding op basis van abonnementen

Wij bieden u de mogelijkheid tot uitgebreide nazorg. Dit is buiten de verplichte wettelijke nazorg waarvoor wij geen aanvullende kosten in rekening brengen. Het tarief voor de uitgebreide nazorg hangt af van de door u gekozen diensten. De kosten hiervan kunt u terugvinden in de met u, los afgesloten, overeenkomst.

Wij vragen ook iets van u

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben, vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is medebepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben. Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden. Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

Privacy

Verwerking persoonsgegevens

Advieslink verwerkt uw persoonsgegevens in het kader van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst welke wij met u hebben. Daarnaast zijn wij vanuit wet- en regelgeving verplicht om bepaalde persoonsgegevens van u te verwerken. Zodra wij starten met onze dienstverlening aan u en u ons (persoons)gegevens verstrekt zullen wij deze verwerken in onze systemen.

Bewaartermijnen

Wij bewaren uw persoonsgegevens alleen zolang en voor zover wij deze nodig hebben. In ieder geval gedurende de looptijd van onze relatie of overeenkomst. Als onze relatie of overeenkomst eindigt dan bewaren wij de gegevens gedurende de wettelijke bewaartermijnen die voor ons gelden.

Verzoek persoonsgegevens

Indien u uw persoonsgegevens wenst in te zien, aan te passen, over te dragen, bezwaar te maken of te laten verwijderen, neem dan contact op met onze functionaris gegevensbescherming (fg) en stuur een email naar fg @ advieslink.com. Het kan zijn dat we niet in alle gevallen tegemoet kunnen komen aan uw verzoek. Als dit het geval is zullen wij u dit gemotiveerd laten weten.

Delen met derden

Om uitvoering te kunnen geven aan onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie kan dit betekenen dat wij gegevens, inclusief persoonsgegevens, delen met onder andere personen of partijen. Dit gebeurt op basis van een overeenkomst die wij met u hebben of op basis van een wettelijke grondslag.

Beveiliging

Wij hebben adequate technische en organisatorische maatregelen getroffen om uw persoonsgegevens te beveiligen.

Voor verdere informatie over privacy, zie onze privacy statement op www.advieslink.com

Als u een klacht heeft

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

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Wij informeren u uiterlijk binnen 14 dagen over de termijn van afhandeling van uw klacht. Wij stellen uiteraard alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

Daarna eventueel naar een Klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 076-3338999
E-mail: consumenten@kifid.nl Internet: www.kifid.nl

Heeft uw klacht betrekking op de verwerking van uw persoonsgegevens door ons dan kunt u zich altijd wenden tot:

Autoriteit Persoonsgegevens.
Postbus 93374
2509 AJ Den Haag
Telefoon: 0900 – 200 12 01
E-mail: info@autoriteitpersoonsgegevens.nl
Internet: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

Aansprakelijkheid

Ons kantoor is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van ons kantoor is beperkt tot het bedrag waarop de door de betrokken rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

Algemene voorwaarden

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van Advieslink van toepassing. Deze worden ook op verzoek aan u toegezonden.

Wij doen meer voor u

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.