



Dienstenwijzer

EQuent Financiële Diensten streeft naar een relatie met haar klanten op basis van openheid en transparantie. Om u inzicht te geven in de dienstverlening van EQuent en de daaraan verbonden kosten ontvangt u dit dienstverleningsdocument met dienstenwijzer. Dit document is puur informatief en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen of bepaalde producten bij een financiële instelling (verzekeraar of bank) af te sluiten.

Wie zijn wij?

EQuent Financiële Diensten is een advieskantoor dat gespecialiseerd is in hypotheek, inkomens- en vermogensplanning. De basis voor de financiële planning is vaak de eigen woning en de hypotheek. Deze diensten worden aangeboden aan particulieren en ondernemers. Uitgangspunt is daarbij altijd goed en eerlijk advies dat past bij de persoonlijke situatie van de klant.

Toezichthouder Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer **12046734**. Het register van financiële adviseurs kunt u raadplegen op www.afm.nl.

Onze relatie met aanbieders

Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders (banken en verzekeraars) van financiële producten. Wij behoren tot de groep van ongebonden bemiddelaars, dat betekent dat wij in vrijheid (met andere woorden: zonder contractuele verplichting) de producten van praktisch alle Nederlandse geldverstrekkers en verzekeraars kunnen vergelijken en afsluiten. De financiële producten in ons assortiment worden (gedeeltelijk) ter beschikking gesteld door onze serviceproviders LNI, FlexFront en De Financiële Makelaar.

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeraar heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Hierdoor kunnen wij onafhankelijk adviseren.

Onze vergunningen

Ons kantoor beschikt over de volgende vergunningen:

- hypothecair krediet
- consumptief krediet
- levensverzekeringen
- spaarrekeningen

Tevens hebben wij een vrijstelling voor het adviseren en/of het ontvangen of doorgeven van orders met betrekking tot deelnemersrechten in beleggingsinstellingen.

Aard van onze dienstverlening

Binnen het kader van onze vergunning kunnen wij u op de volgende manieren van dienst zijn:

1. Wij kunnen u inzicht geven in uw huidige situatie als het gaat om het afdekken van bepaalde risico's.
2. Wanneer u exact weet welk financieel product u nodig heeft en geen advies wenst, kunnen wij de begeleiding verzorgen bij het afsluiten daarvan ('execution only').
3. Wanneer u in grote lijnen weet wat voor soort financieel product u zoekt, kunnen wij u helpen bij het vergelijken en selecteren van de beste optie.
4. Wij kunnen op uw verzoek klankborden over uw ideeën van een financieel product.
5. Wij kunnen u coachen bij het vormen van een beeld van de mogelijkheden voor het verzekeren van bepaalde risico's.
6. Wij kunnen u een compleet advies geven over een financieel product en begeleiden bij het afsluiten van een passende oplossing, waarbij onze dienstverlening in principe stopt op het moment dat het betreffende product is afgesloten.
7. Wij kunnen het volledig beheer van financiële producten voor u verzorgen: advies, afsluiten en begeleiding na het tot stand komen van een financieel product. Bij het laatste kunt u bijvoorbeeld denken aan een mogelijk tussentijds advies tot aanpassing van het afgesloten product, of aan het in behandeling nemen van een schade.

Klachtenprocedure

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

Alle klachten worden behandeld volgens een interne klachtenprocedure. Wilt u nadere informatie over deze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen.

Komen wij er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is **300.017396**. [Kifid, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, info@kifid.nl / www.kifid.nl](mailto:info@kifid.nl). U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.

Erkend Hypotheekadviseur

Onze adviseurs zijn Erkend Hypotheekadviseur en volgen ieder jaar een educatietraject. Daarnaast hebben zij minimaal 20 jaar ervaring in de bank- en verzekeringswereld.

Informatie over onze beloning

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, huisvesting, opleidingen, verzekeringen en vergunningen. U betaalt voor onze dienstverlening via declaratie (fee).

Voordat wij aan een opdracht beginnen geven wij u een schriftelijke opgave van zowel de inhoud van de dienstverlening als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Op het moment dat meer werk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u vooraf op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.

Wat verwachten wij van u

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen. Wij hebben daarbij wel uw hulp nodig. In elk geval gaan wij ervan uit dat u de juiste gegevens aan ons verstrekt. Dit is in uw eigen belang.

Hebt u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons van belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van passende verzekeringen. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt verwachten wij dat u dit aan ons doorgeeft.

Tenslotte vragen wij u de gegevens uit de ontvangen stukken op juistheid te controleren en eventuele onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Beëindiging van de relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment. U kunt de verzekeringsmaatschappij en/of bank verzoeken de lopende contracten over te dragen aan een andere adviseur.

Overigens kunnen wij in uitzonderlijke gevallen ook het initiatief nemen de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande contracten in stand blijven.

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.

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 hier 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.

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.