



## **Dienstenwijzer Hyppe B.V.**

Wij willen ons graag aan je voorstellen en jou informeren over onze werkwijze. In deze Dienstenwijzer lees je daar meer over. Wij gaan hierbij verder dan de informatie die we je op grond van de Wet op het financieel toezicht moeten verstrekken. Wij geven je graag aanvullende informatie over onze dienstverlening zodat je een goed totaalbeeld krijgt. Als je besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet je waar je aan toe bent en wat wij van elkaar mogen verwachten. Heb je vragen hierover, stel ze dan gerust!

### **Onze gegevens**

Hyppe B.V.  
Kerkstraat 31  
1271 RJ Huizen  
035-5234213  
[info@hyppe.nl](mailto:info@hyppe.nl)  
[www.hyppe.nl](http://www.hyppe.nl)

### **Registratie AFM**

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder vergunning nummer: 12017419 (<https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/registers/vergunningenregisters>)

Op grond van deze vergunning mogen wij de volgende activiteiten verrichten:

- Adviseren en bemiddelen in hypothecair krediet.
- Adviseren en bemiddelen in consumptief krediet.
- Adviseren en bemiddelen in vermogensproducten.
- Adviseren en bemiddelen in particuliere schadeverzekeringen.
- Adviseren en bemiddelen in zakelijke schadeverzekeringen.
- Adviseren en bemiddelen in betaalrekeningen.
- Adviseren en bemiddelen in spaarrekeningen.

### **Onze diensten**

Wij kunnen je van dienst zijn op het gebied van hypotheek, consumptief krediet, levensverzekeringen, particuliere en zakelijke schadeverzekeringen.

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kun je van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in jouw specifieke situatie van belang is. In onze praktijk vormen jouw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken



over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

Je bent bij ons vrij in de keuze van de aanbieders en hun producten. Wij zullen jou met onze professionele kennis en ervaring ondersteunen in het maken van deze selectie.

Dat houdt onder meer in:

- Inventariseren van jouw wensen, behoeften en risicobereidheid: het vastleggen van jouw klantprofiel;
- Informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële
- Constructies en financiële producten;
- Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders;
- De consequenties van de te nemen beslissingen inzichtelijk maken;
- Toelichten en motiveren van het verstrekte advies;
- Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies.

Aansluitend daarop helpen wij je met het aangaan van overeenkomsten tussen jou en de financiële instelling van jouw keuze. Ook daarna blijven wij je begeleiden met onze advisering. Indien nodig en wenselijk, onderhouden wij namens jou de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

### **Wat verwachten wij van jou?**

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met jouw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij jou ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door jou te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in jouw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie zoals geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing en om veranderingen in jouw inkomens- en arbeidssituatie.

### **Klachten over de uitvoering van onze dienstverlening**

Uiteraard doen wij ons best om je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als je toch niet tevreden bent, vragen wij jou om dit direct te laten weten. Wij doen dan ons uiterste best om je klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Wij hebben hiervoor een interne klachtenprocedure.

Zodra wij je klacht ontvangen zullen wij direct, voor zover mogelijk tot oplossing van de klacht overgaan. Wij zullen de klacht actief onderzoeken, eventueel in overleg met jou. Binnen twee werkdagen krijg je een ontvangstbevestiging van je klacht en wie jouw klacht gaat behandelen. Uiterlijk drie weken na de schriftelijke bevestiging ontvang je van ons een reactie op de klacht.



Ben je het niet eens bent met de behandeling van de klacht, dan proberen wij samen tot een oplossing te komen.

Vind je dat wij niet adequaat op je klacht hebben gereageerd, dan kun je je wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
070 – 333 8 999  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Wij zijn bij het Kifid aangesloten onder nummer 300.012620

### **Klachten over andere instanties**

Het kan zijn dat de oorzaak van jouw klacht gezocht moet worden bij een geldverstrekker of verzekeraar. Wij zullen je dan verwijzen naar de juiste instantie.

Mocht je (vooraf) informatie willen hebben over de diverse klachten- en geschilleninstanties dan kun je terecht op de website [www.financieleklacht.nl](http://www.financieleklacht.nl). Je vindt daar een overzicht van de diverse klachten- en geschilleninstanties in de financiële branche, met een verwijzing naar het adres en de website van deze instanties.

### **Adviesvrij**

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

### **Onze beloning**

De kosten van onze werkzaamheden kunnen worden gefinancierd door de bank of verzekeraar waarmee wij u in contact brengen. Dit heet provisie.

Voor levensverzekeringen, hypotheek, uitvaartverzekeringen, betalingsbeschermers en individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen mogen wij geen provisie ontvangen van banken of verzekeraars. Wij brengen de kosten voor onze werkzaamheden bij deze producten bij u in rekening. Voordat wij aan de opdracht beginnen, maken we een inschatting van de dienstverlening en de kosten die daarmee gemoeid zijn. Je weet dus van tevoren wat je gaat



betalen. Op het moment dat er meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, gaan wij hier met jou over in gesprek.

### **Verwerking van jouw gegevens**

Jouw persoonsgegevens worden door ons verwerkt ten behoeve van:

- Het afhandelen van contactverzoeken die via onze website worden gedaan;
- Het adviseren en bemiddelen bij financiële producten.
- Het communiceren met onze relaties.
- Het voorkomen van fraude ten aanzien van financiële instellingen (denk aan witwassen of identiteitsfraude).
- Het voldoen aan diverse wettelijke verplichtingen.

### **Wij gaan zorgvuldig met jouw gegevens om**

Met de gegevens die wij van jou 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 zijn al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring met ons kantoor aangegaan.

### **Verstrekking aan derden**

Jouw gegevens worden slechts dan aan verzekeraars en geldverstrekkers verstrekt wanneer het jouw uitdrukkelijke wens is om een overeenkomst voor een financieel product af te sluiten. Dan worden slechts die gegevens aan deze derden verstrekt die strikt noodzakelijk zijn voor het afsluiten van het financiële product.

Wanneer noodzakelijk, geven wij jouw persoonsgegevens door aan organisaties die relevant zijn voor de uitvoering van een financieel product. Wanneer je bijvoorbeeld een schade wilt claimen op een afgesloten verzekering, bestaat de mogelijkheid dat een schade-expert bij je langs komt of dat wij een schadehersteller vragen om contact met je op te nemen.

### **Hoe lang bewaren wij jouw gegevens?**

Wij bewaren jouw gegevens zeven jaar vanaf het moment dat het afgesloten product is beëindigd. Wij bewaren jouw gegevens om eventueel in de toekomst te laten zien dat wij jouw belangen voldoende hebben behartigd. Zie de volgende paragraaf voor jouw rechten in deze.

### **Wat zijn jouw rechten?**

Jij bent onze klant. Dus jij hebt het recht om te bepalen welke gegevens wij van jou wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heb jij nog andere rechten:

- Als jij wilt dan kun je ons vragen om jouw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld jouw accountant, advocaat of bank.
- Als je niet wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd dan kun je ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Wij voldoen in dat geval aan je verzoek, met inachtneming van eventuele gerechtvaardigde belangen van ons bedrijf die zich tegen verwijdering van jouw gegevens verzetten.
- Jij mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van jou hebben. Dit overzicht verstrekken wij kosteloos.
- Als jij vindt dat wij bepaalde gegevens over jou onjuist in onze administratie hebben verwerkt dan kun je om correctie vragen.
- Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van jou ontvangen gegevens gebruiken. Wil jij op enig moment dit gebruik beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kun je dit ons laten weten.
- Als wij van derden persoonlijke gegevens van jou ontvangen dan informeren wij jou over de bron waaruit wij de informatie hebben ontvangen.
- Wil jij niet dat wij jouw persoonsgegevens verwerken? Dan kun je dit ons laten weten en wij moeten dan direct stoppen met de verwerking.

### **Wat is de situatie als jij ons bepaalde informatie niet geeft of ons beperkt in het gebruik?**

Het opstellen van een goed advies kun je vergelijken met maken van een puzzel. Er zijn vele afzonderlijke stukjes die in het begin door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking dan slagen wij er bijna altijd in om een compleet beeld te schetsen.

Wens jij bepaalde informatie niet te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik ervan, dan missen wij stukjes van de puzzel. Wij kunnen dan geen verantwoord advies opstellen en zullen jou informeren dat wij onze werkzaamheden dan niet kunnen uitvoeren.

### **Heb je vragen of klachten over de wijze waarop wij met jouw persoonsgegevens omgaan?**

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met jouw persoonsgegevens om te gaan. Heb je vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met jouw 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.

Heb je klachten over de wijze waarop ons kantoor met jouw persoonsgegevens is omgegaan? Aarzel ook hier niet over en neem contact met ons op.

Blijf je toch van mening dat wij niet zorgvuldig genoeg met jouw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kun je een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

### **Beëindiging van de relatie**

Jij hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door jou gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Als er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, dan kun je de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van jouw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met jou te beëindigen. Ook in dat geval kun je de verzekeraar(s) verzoeken de bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

### **Wij doen meer voor jou**

Wij streven er voortdurend naar onze klanten op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop. Wij vertrouwen erop je met deze dienstenwijzer een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor je kunnen betekenen. We hopen samen met jou de relatie aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal duren. Onze dienstverlening omvat meer dan wij jou in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Heb je vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn je graag van dienst.