



## Onze dienstenwijzer

### Wie zijn wij?

Wij zijn LeenSave. Met deze dienstenwijzer stellen we ons graag even nader aan u voor.

Op financieel gebied adviseren we u graag. We begeleiden u zo goed mogelijk met je financiële vraagstukken. Natuurlijk zijn we ons bij LeenSave bewust van onze positie als adviseur, dus we zorgen ervoor dat u ons advies ook werkelijk begrijpt. Zodra u ervan overtuigd bent dat ons advies helemaal past bij uw persoonlijke situatie, kunnen wij tevreden zijn.

Onze complete dienstverlening wordt continu gecontroleerd op kwaliteit. Net als onze volledige organisatie. Op deze manier kunnen we u altijd de aandacht geven die u ook echt verdient.

Uiteraard is de privacy van uw persoonlijke gegevens bij ons gewaarborgd. We staan daarvoor ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens onder nummer M1526228. Ons kantoor staat verder ingeschreven in het AFM-register onder nummer 12040670 – we zijn onderdeel van Het Hypotheekbureau in Hoorn. Dit register kunt u via [afm.nl/registers](http://afm.nl/registers) raadplegen.

### Hoe bereikt u ons?

LeenSave

Breed 36

1621 KC Hoorn

Tel: 0229-76 38 00

E-mail: [info@leensave.nl](mailto:info@leensave.nl)

Website: [leensave.nl](http://leensave.nl)

Openingstijden: 09:00–17:30 uur

### Wat houdt onze dienstverlening in?

Wij bieden u een persoonlijk, deskundig advies en uitstekende bemiddeling op het gebied van:

- financieringen en hypotheke;
- overlijdensrisicoverzekeringen.

Uw persoonlijke wensen staan altijd centraal. We willen dat de financiering die u afsluit daadwerkelijk bij u past. Daarbij telt de hoogte van de rente maar ook de verschillende voorwaarden, de risico's, de betaalbaarheid en meer. Wij vertellen u precies wat voor u relevant is.

### Hoe verloopt ons adviestraject?

### Stap 1: de grote lijnen

We gaan eerst uw persoonlijke financiële situatie in kaart brengen. Wat zijn uw wensen en behoeften en welke risicobereidheid heeft u? We leggen het allemaal veilig vast in uw persoonlijke klantprofiel.

Vervolgens schetsen wij met een berekening de eerste contouren van ons advies. Daarbij bespreken we natuurlijk alle voor- en nadelen van alle mogelijke producten. Ook dit komt in uw klantprofiel.

### Stap 2: het juiste advies

Uit de mix van inventarisatie, analyses en berekeningen rolt ons concrete advies. We vertellen u welke specifieke financiële producten het beste zullen aansluiten bij uw persoonlijke situatie. Vervolgens verzorgen wij voor u voor de gewenste producten ook de aanvragen en de administratieve afhandeling. Zo weten we zeker dat ons advies correct door de bank of verzekeringsmaatschappij wordt uitgevoerd.

### Stap 3: de goede nazorg

Ook nadat het financiële product is afgesloten kunt u bij ons terecht met uw vragen. En als er iets verandert in uw persoonlijke situatie wat van invloed is op het financiële product bespreken we dat met u.

Dit adviesproces gebruiken we als leidraad, maar we vullen dit in de praktijk natuurlijk op basis van uw persoonlijke situatie verder in. De specifieke wijze van invulling leggen wij vóór aanvang van onze dienstverlening al voor u vast, in onze dienstverleningsopdracht.

### **Welke aanbieders en producten kunnen wij u bieden?**

Wij bemiddelen de financiële producten van zeer veel zorgvuldig geselecteerde aanbieders, zoals banken en verzekeraars. Het aanbod is ruim en dat is goed nieuws voor u. LeenSave is volledig vrij in adviseren en we behartigen uitsluitend uw belangen. Wij zijn nooit verplicht om te bemiddelen bij één bepaalde aanbieder.

### **Wat kost onze dienstverlening?**

Volgens de wet mogen wij voor het bemiddelen en adviseren in consumptieve kredieten alleen beloond worden (provisie) vanuit de kredietverstrekker, wat onderdeel uitmaakt van uw rente. Wel vragen wij eenmalig een vergoeding voor de verzekeringen die u eventueel bij ons afsluit. Die aanbieder zendt u periodiek een overzicht van de door u gekozen producten en de bedragen die u dan ook direct aan de aanbieder betaalt.

Als u niet tijdig betaalt, krijgt u van de betreffende aanbieder een betalingsherinnering. Blijf de betaling uit, kan de aanbieder het product zelfs beëindigen.

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

- Verstrek altijd de juiste, volledige gegevens. Als de informatie niet klopt, kan de aanbieder uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.
- Informeer ons tijdig over wijzigingen in uw persoonlijke situatie. Denk hierbij aan wijzigingen in uw persoonlijke situatie door geboorte, scheiding, overlijden of verhuizen, veranderingen in inkomens- en arbeidssituatie of beëindiging van een lopende verzekering.
- Controleer of alle informatie en bijbehorende documenten die u van ons krijgt ook echt kloppen. Als er iets niet klopt of onvolledig is, geef dat dan binnen 10 werkdagen schriftelijk aan ons door.

- Vermijd betalingsachterstanden, zorg dat u altijd op tijd betaalt.

### **Wat te doen bij klachten?**

Ons uitgangspunt is om een langdurige samenwerking met u aan te gaan. Daar doen we onze uiterste best voor. Bent u toch niet tevreden over onze dienstverlening, vertel het ons dan zo snel mogelijk!

Als u een klacht hebt, ontvangen wij die graag schriftelijk, gericht aan de directie. Dat kan tot 1 jaar na het door ons gegeven advies of verrichte bemiddeling. Daarna nemen wij zo snel mogelijk contact met u op, om tot een bevredigende oplossing te komen. Vindt u dat LeenSave uw klacht niet juist heeft afgehandeld? Dan kunt u terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Dit is hun adres:

Kifid  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Tel: 0900-355 22 48  
E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Website: [kifid.nl](http://kifid.nl)

Ons Kifid-aansluitnummer is 300.014997. U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden. Kijk voor onze klachtenregeling op onze website.