

# DIENSTENWIJZER



VERZEKERINGEN



HYPOTHEKEN



FINANCIËLE PLANNING

## INHOUDSOPGAVE

Inleiding	3
Wie zijn wij?	4
Geschiedenis van ons kantoor	4
Deskundigheid & Kwaliteit	4
Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars	4
Contactgegevens	4
Wat is financieel advies?	5
Onze dienstverlening	6
Oriënteren / Adviseren	6
Bemiddelen / Onderhoud	7
Wat mogen wij van u verwachten?	9
Hypotheekafwikkeling	9
Onafhankelijk intermediair, waarom?	10
Hoe worden wij beloond?	10
Directe beloning vast bedrag	10
Directe beloning op basis van een uurtarief	10
Kosten bij niet doorgaan	10
Overzicht van onze tarieven	11
Afwijken van het gemiddelde	13
Onderhoud	13
Uw persoonsgegevens	14
Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om	14
Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?	14
Wat zijn uw rechten?	15
Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft	16
Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan	17
Beëindigen van de relatie	17
Algemene info	18
Kamer van Koophandel (KVK)	18
Autoriteiten Financiële Markten (AFM)	18
Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)	18
Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners (NVHP)	18
Privacy	18
Klachten Instituut Financiële Diensten (KiFiD)	18
Beroepsaansprakelijkheid	19

## INLEIDING

U bent van plan de zorg voor uw financiële zaken toe te vertrouwen aan ons kantoor. Een goede beslissing. U kunt er zeker van zijn dat uw financiële belangen bij ons in vertrouwde en deskundige handen zijn.

Hierbij ontvangt u de dienstenwijzer van BorghHave BV.

Dit document heeft als doel u inzicht te geven in onze dienstverlening, onze werkwijze en hoe wij worden beloond. Wij geven u namelijk graag een goed overzicht van wat onze dienstverlening precies inhoudt, wat u van ons mag verwachten, maar ook wat wij van u verwachten.

BorghHave biedt u deskundige advies- en bemiddelingsdiensten op het gebied van

**Hypotheek Levensverzekeringen Pensioenen/lijfrenten**  
**Sparen Beleggen Financiële planning Consumptief krediet**  
**Schadeverzekeringen Inkomensverzekeringen**

Wij treden ook op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.



## WIE ZIJN WIJ

### Geschiedenis van ons kantoor

Sinds 2002 is BorghHave actief in Lisse en omstreken op het gebied van hypotheek, levensverzekeringen, pensioenen, lijfrenten, financiële planning, consumptief krediet, sparen, beleggingen en allerlei aanverwante producten/diensten.

### Deskundigheid & Kwaliteit

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (WFT) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer: 12003932, voor het uitoefenen van onze bedrijfsactiviteiten. De AFM houdt toezicht op deskundigheid, integriteit, betrouwbaarheid en zorgplicht naar onze klanten. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl). De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

### Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten.

### Contactgegevens:

BorghHave  
Heereweg 339  
2161 BL LISSE  
0252-241960

[www.borghhave.nl](http://www.borghhave.nl)  
[info@borghhave.nl](mailto:info@borghhave.nl)  
AFM 12003932  
KvK 28094060  
Kifid 300.001497

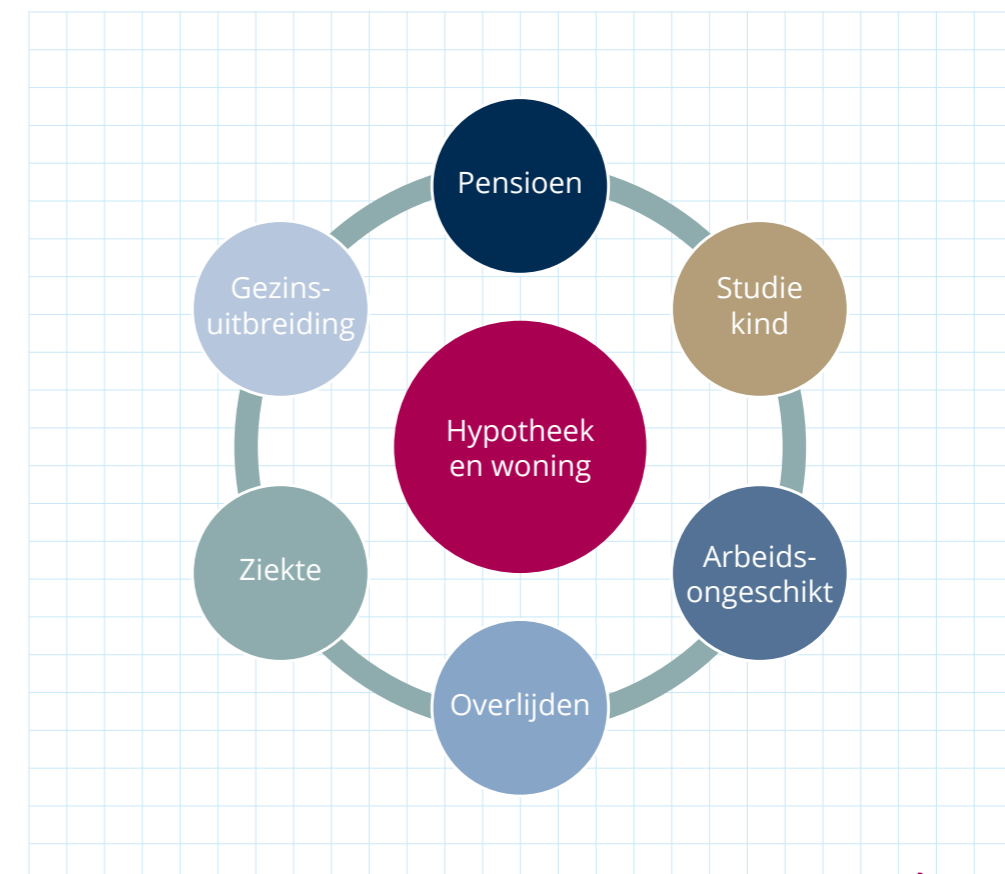
U bent van harte welkom op ons kantoor. Onze openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot en met 17.30 uur. Buiten deze openingstijden enkel op afspraak. Om er zeker van te zijn dat wij u persoonlijk te woord kunnen staan, kunt u het beste vooraf een afspraak maken.

## WAT IS FINANCIËEL ADVIES

Financieel advies is nodig op belangrijke momenten in uw leven. Belangrijke momenten kunnen zijn; het kopen van een (eerste) auto en het verzekeren hiervan, kopen van een huis, samenwonen/huwelijk, overlijden, geboorte, scheiding, etc.

Tijden dat beslissingen ingrijpende gevolgen kunnen hebben. Eén van die momenten is bijvoorbeeld het kopen van een huis. U wilt weten wat u kunt lenen. Maar dat is maar één kant van de medaille. Aan de andere kant moet het ook allemaal verantwoord zijn. Het financiële advies heeft als doel u te helpen de beste financiële beslissingen te maken.

Hieronder staan een aantal levensfasen vermeld die relevant zijn in het financieel advies.



## ONZE DIENSTVERLENING

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. In onze praktijk vormen uw 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.

Onze dienstverlening splitsen wij op in vier onderdelen.

1. Oriënteren
2. Adviseren
3. Bemiddelen
4. Onderhoud

Bovenstaande diensten sluiten bij elkaar aan, maar staan in principe los van elkaar. U maakt de beslissing van welke dienst(en) u gebruik maakt.

### Oriënteren

Als u een nieuwe afspraak bij ons maakt, dan starten we met een oriëntatie-gesprek. Het is bedoeld om vrijblijvend met u te kijken waarvoor u ons heeft benaderd en wat wij voor u kunnen betekenen. U krijgt tijdens het eerste gesprek van ons algemene informatie, waaronder in ieder geval deze dienstenwijzer. Na afloop kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze diensten.

### Adviseren

Na de oriëntatie gaan wij een grondig onderzoek uitvoeren waarbij wij ingaan op uw financiële positie, uw wensen en doelen, uw kennis en ervaring op financieel gebied en uiteraard ook op de mate waarin u bereid bent risico's te nemen. Aan de hand daarvan stellen wij een klantprofiel op, als basis voor een gedegen en passend advies. Dit advies ontvangt u in schriftelijke vorm. Bovendien willen wij ons advies graag uitgebreid met u bespreken en toelichten.

### Bemiddelen

Wij hebben goede contacten met een groot aantal aanbieders van financiële producten. Als u bij die aanbieders een product wilt aanschaffen kunnen wij dat voor u realiseren. Alvorens wij bemiddelen, moet er een gedegen en passend advies zijn uitgebracht. Het is immers belangrijk dat u een financieel product kiest dat bij uw situatie past.

### Onderhoud

Het contract loopt vaak lang door. Nadat u het contract heeft getekend, kan uw persoonlijke situatie veranderen. Mogelijk past het product in de toekomst niet meer bij uw persoonlijke situatie. Het is belangrijk dat u weet dat u tijdens de looptijd van het contract recht hebt op informatie over onder andere belangrijke wijzingen in het product. Wij kunnen, naast de wettelijke verplichtingen die wij al hebben, de onderstaande activiteiten verrichten voor het onderhoud van uw contract.

- Regelmatig controleren of het product nog steeds past bij uw persoonlijke (financiële) situatie of wensen.
- Regelmatig vergelijken of er nieuwe of vernieuwde producten zijn die mogelijk beter bij uw persoonlijke situatie passen.
- Uw belangen behartigen wanneer het tussen u en de bank of verzekeraar misgaat.

De kosten worden apart in rekening gebracht via een vast tarief.



2 jaar zelfstandig ondernemer en dan een hypotheek regelen. Ik dacht vergeet het maar...



Werken door BorghHave



Heerlijk om exact  
te weten waar wij  
financieel aan toe zijn.  
Voor nu en later.

Wonen door **BorghHave**.

## WAT MOGEN WIJ VAN U VERWACHTEN

U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen, tegelijkertijd verwachten wij van u ook de volgende medewerking: U verstrekt ons tijdig alle juiste en relevante informatie die in het kader van de door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Dit is uw eigen belang, mocht in tijden van schade blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het bijvoorbeeld zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade niet of niet helemaal te vergoeden

Wij vragen u ook de gegevens van de stukken die u van ons ontvangt te controleren op juistheid. Onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Ook na het adviseren en bemiddelen stellen wij het op prijs dat u ons op de hoogte houdt van mogelijke veranderingen. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke of samenlevingssituatie. U kunt hierbij denken aan: geboorte, huwelijk, overlijden, verhuizen etc. Ook wijzigingen in inkomens- en arbeidssituatie en dergelijke zijn voor ons van belang om te weten. Wellicht dat wij een oplossing aan kunnen dragen.

### Hypotheekafwikkeling

Als u niet thuis bent in de financiële dienstverlening kunnen wij best begrijpen dat het lastig is om te weten hoe nu alles in elkaar zit.

Als voorbeeld geven wij u graag inzicht in de afwikkeling van het hypotheekproces nadat we een oriënterend gesprek gehad hebben dat geresulteerd heeft in een advies- en bemiddelingsopdracht.

Wanneer we het aanbod ontvangen hebben gaan we met elkaar in gesprek. Eigenlijk is dat gesprek de afronding van het advies. De bemiddeling is nog niet ten einde, want er kunnen vragen gesteld worden door de maatschappij. Soms duurt het wel twee maanden, met iedere keer intensieve instuuracties, voordat de hypotheek akkoord wordt bevonden. Dit traject verklaart ook het hoge aantal uren dat wij gemiddeld op een hypotheek nodig hebben.

### Onafhankelijk intermediair, waarom?

Een belangrijk voordeel van een onafhankelijke tussenpersoon (intermediair) is het brede aanbod aan geldverstrekkers en verzekeraars. Het scheelt u veel vergelijk. Dat doen wij voor u!

### Hoe worden wij beloond?

Bij hypotheek, levensverzekeringen, uitvaartverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en pensioenen zijn er twee verschillende vormen van directe beloning. Hieronder leggen wij uit wat die vormen inhouden.

### Directe beloning vast bedrag

Als u liever vooraf precies wilt weten wat u moet betalen voor onze advies en bemiddelingsdiensten dan kunt u voor deze variant kiezen. De bedragen zijn dan vast ongeacht de tijd die wij daaraan besteden. Wij werken voornamelijk met vaste bedragen (zie overzicht van onze tarieven) tenzij er vooraf andere afspraken zijn gemaakt.

### Directe beloning op basis van een uurtarief

U betaalt ons een uurtarief. Bij deze variant is dus vooraf wel een inschatting van de kosten mogelijk, maar zijn de precieze kosten pas achteraf bekend en kunnen die zowel lager als hoger zijn dan de inschatting. Ons uurtarief bedraagt € 125,-.

### Kosten bij niet doorgaan van onze bemiddeling

Indien na verstrekking van de opdracht, van de verstrekte adviezen of bemiddeling geen gebruik wordt gemaakt, wordt 50% van de overeengekomen advies- en bemiddelingsvergoeding in rekening gebracht.

## OVERZICHT VAN ONZE TARIEVEN

Voor het eerste kennismaking en inventarisatie gesprek brengen wij geen kosten in rekening.

	urenindicatie	tarief
<b>Advies/bemiddeling woning hypotheek</b>		
Hypotheek	24 uur	€ 2.950,00
Hypotheek voor ondernemers	30 uur	€ 3.750,00
Begeleiding aanvraag starterslening SVN	3 uur	€ 375,00
Verhoging/2 <sup>e</sup> hypotheek	16 uur	€ 1.950,00
Hypotheekvorm wijzigen	4 uur	€ 500,00
Overbruggingskrediet	3 uur	€ 375,00
Begeleiding hypotheek bij echtscheiding	24 uur	€ 2.950,00
Analyse oversluiten	4 uur	€ 500,00
Advies bij nieuwe rente vaste periode	2 uur	€ 250,00
Overlijdensrisico advies bij hypotheek	2,4 uur	€ 295,00
AO/WW Advies bij hypotheek	2 uur	€ 250,00
Tussentijds geheel of gedeeltelijke aflossing	1 uur	€ 125,00
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	24 uur	€ 2.950,00
<b>Advies/bemiddeling</b>		
Arbeidsongeschiktheid voor ondernemers	10 uur	€ 1.250,00
Lijfrentebanksparen (inclusief jaarruimte)	4 uur	€ 500,00
Omzetting verzekering naar banksparen	4 uur	€ 500,00
Overlijdensrisicoverzekering	4 uur	€ 500,00
Uitvaartverzekering	3 uur	€ 375,00
Arbeidsongeschiktheidsverzekering particulier	6 uur	€ 750,00
Spaarrekening	1 uur	€ 125,00
Opstellen draagplichtovereenkomst	3 uur	€ 375,00

Voor zover de dienst niet genoemd wordt in bovenstaand overzicht geldt dat wij u op basis van ons uurtarief een passende aanbieding zullen doen.



Als je werk kunt  
plannen dan kan  
dat ook met je  
vrije tijd.



Genieten door BorghHave.

### Afwijkingen van het gemiddelde

Zoals aangegeven geeft het overzicht zoals hierboven weergegeven een gemiddeld beeld van onze werkzaamheden. Indien wij ons verder verdiepen in uw specifieke situatie kunnen wij constateren dat wij meer of minder tijd moeten investeren om tot een passend advies te komen. Voordat wij verder gaan zullen wij de aangepaste prijsopgave met u bespreken.

### Onderhoud

Indien u kiest voor beloning op basis van een vast bedrag kunt u tot een jaar na bemiddeling kosteloos gebruik maken van onze diensten met betrekking tot het eerder uitgebrachte advies. Na dat jaar zal er sprake zijn van een aanvullend advies. Om ook na het afsluiten verzekerd te zijn van ondersteuning zal bij een onderhoudsgesprek een bedrag aan kosten worden gevraagd. Wij werken niet met een serviceabonnement, omdat de verplichtingen die dit wederzijds schept voor u te hoge kosten met zich meebrengt en wij relatief veel onnodig werk in uw dossier moeten stoppen om ons aan de urenafpraak te kunnen houden.

Het onderhoudsgesprek kan een initiatief zijn uwerzijds bij bijvoorbeeld vragen of wijzigingen. Wij kunnen u ook benaderen voor een afspraak als er belangrijke wijzigingen zijn waarbij wij het belangrijk vinden u daarvan in kennis te stellen.

Eventuele handelingen in verband met veranderingen in de huidige situatie, zoals poliswijzigingen, ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid etc. worden bij u in rekening gebracht op basis van een van te voren afgesproken bedrag.

## U W P E R S O O N S G E G E V E N S

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 op 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 uw uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor uw 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 hierover 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 een 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 persoonsgegevens 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](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)

**Beëindiging van de relatie**

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



Zorgvuldig met uw  
persoonsgegevens.  
Eerlijk en  
verantwoord advies.

Zeker door BorghHave.

## ALGEMENE INFO

BorghHave strateeg in financiën is aangesloten bij:

### Kamer van Koophandel (KVK)

In het Handelsregister van de Kamer van Koophandel te Lisse staan wij ingeschreven onder de naam BorghHave BV geregistreerd onder nummer 28094060.

### Autoriteiten Financiële Markten (AFM)

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12003932, voor het uitoefenen van ons bedrijf. Wij zijn voorts ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime MiFID voor het adviseren over beleggingsfondsen en/of het doorgeven van orders over beleggingsfondsen aan de aanbieder.

### Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

Ons kantoor voldoet voor advisering in hypotheek aan de door de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs vastgestelde eisen met betrekking tot kennis, ervaring en integriteit. Beide adviseurs zijn Erkend Hypotheek adviseur en Erkend Financieel adviseur. Lidnummers 3503 en 4413.

### Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners (NVHP)

Onze adviseurs zijn beiden Erkend Hypothecair Planner en voldoen aan de voorwaarden zoals deze zijn opgesteld in certificering van de NVHP. Lidnummers 168, 330 en 1701.

### Privacy

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

### Klachten Instituut Financiële Diensten (KiFiD)

Wij doen er alles aan om u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt.

Als u niet tevreden bent over de dienstverlening van BorghHave, stellen we het op prijs als u ons dat laat weten. U kunt uw klacht voorleggen aan:

### **BorghHave B.V. Klachtenservice**

Heereweg 339, 2161 BL LISSE | E-mail: info@borghhave.nl

In eerste instantie proberen wij samen met u tot een oplossing te komen. Mochten wij daar echter niet in slagen en u vindt dat uw klacht naar uw inzicht niet afdoende wordt behandeld dan kunt u uw klacht voorleggen aan de:

### **Ombudsman Financiële Dienstverlening**

Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG | Telefoon: 0900 - 355 22 48

Indien de bemiddeling door de Ombudsman niet slaagt, hebt u de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Ons aansluitnummer bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening is: 300.001497.

### **De adresgegevens van de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening:**

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag | Telefoon: 0900 - 355 22 48  
Internet: www.kifid.nl

Beide instanties zijn werkzaam binnen het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

### **Beroepsaansprakelijkheid**

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

*Lisse, januari 2024*

DE ZEKERHEID VAN PERSOONLIJK, DESKUNDIG EN FINANCIËEL ADVIES.

Hypotheken Levensverzekeringen Pensioenen/lijfrenten  
Sparen Beleggen Financiële planning Consumptief krediet  
Schadeverzekeringen Inkomensverzekeringen



HYPOTHEKEN • VERZEKERINGEN • FINANCIËLE PLANNING

HEEREWEG 339, 2161 BL LISSE | T 0252 24 19 60 | [BORGHAVE.NL](http://BORGHAVE.NL)