

## Onze dienstenwijzer

### Wie zijn wij?

Wij zijn LeenSave, een handelsnaam van Westflinq B.V. ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 81655053. Met deze dienstenwijzer stellen we ons graag even nader aan u voor.

Op financieel gebied adviseren wij u graag. Wij begeleiden u zo goed mogelijk met uw financiële vraagstukken. Natuurlijk zijn wij ons bij LeenSave bewust van onze positie als adviseur, dus wij 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 wij u altijd de aandacht geven die u ook echt verdient. Ons kantoor staat verder ingeschreven in het AFM-register onder nummer 12047834. Dit register kunt u raadplegen via [afm.nl/registers](http://afm.nl/registers).

### Hoe bereikt u ons?

#### *Postadres*

Winterkoning 13  
1616 HS Hoogkarspel

Telefoon: 0229-76 38 00

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

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

- consumptief krediet;
- betalingsbeschermers;
- overlijdensrisicoverzekeringen.

Op gebied van betalingsbeschermers en overlijdensrisicoverzekeringen adviseren en bemiddelen wij uitsluitend in combinatie met consumptief krediet.

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

## Hoe verloopt ons adviestraject?

### *Stap 1: de grote lijnen*

Eerst brengen wij uw persoonlijke financiële situatie in kaart. Wat zijn uw wensen en behoeften en welke risicobereidheid heeft u? We leggen het veilig vast in uw persoonlijke klantprofiel. Vervolgens schetsen wij met een berekening de eerste contouren van ons advies. Daarbij bespreken we 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, de aanvragen en de administratieve afhandeling. Zo borgen wij 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 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.

## Hoe vrij zijn wij in ons advies

Wij zijn volledig vrij in onze advisering. Dit betekent dat ons kantoor geen enkele verplichting heeft om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen.

## Welke aanbieders en producten kunnen wij u bieden?

Wij bemiddelen de financiële producten van 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 vanuit de kredietverstrekker (provisie), wat onderdeel uitmaakt van uw rente. Wel vragen wij eenmalig een vergoeding voor de verzekeringen die u eventueel bij ons afsluit. De betreffende 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 wijzingen 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 doen wij met uw privacy en persoonsgegevens?**

LeenSave 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 aanvragen met onze dienstverlening aan u en u ons (persoons)gegevens verstrekt zullen wij deze verwerken in onze systemen.

Voor de werkzaamheden die wij voor u uitvoeren (overeenkomst van opdracht) is het noodzakelijk dat wij persoonsgegevens bij u opvragen en deze verwerken in onze administratie of advies- en offerteprogramma's. Wij verstrekken deze informatie aan aanbieders waar wij offertes of financiële producten of diensten voor u opvragen. De persoonsgegevens worden bewaard tot 5 jaar na beëindiging van het financiële product.

Om uitvoering te kunnen geven aan onze advies-, bemiddelingsfunctie kan dit betekenen dat wij gegevens, inclusief persoonsgegevens, delen met onder andere aanbieders, arbeidsdeskundigen, KiFiD en toezichthouders. Dit gebeurt op basis van een contract cq. overeenkomst die wij met u hebben of op basis van een wettelijke grondslag. U heeft bij deze ontvangers van uw persoonsgegevens dezelfde rechten als binnen ons kantoor. U kunt hiervoor een schriftelijk verzoek indienen bij de betreffende organisaties.

Als betrokkene heeft u het recht om in te zien welke informatie wij van u in onze administratie hebben opgeslagen. U kunt hiertoe een verzoek indienen via [info@leensave.nl](mailto:info@leensave.nl). Bent u van mening dat de door ons aangehouden informatie niet juist is of onterecht wordt aangehouden, dan kunt u ons verzoeken om deze informatie aan te passen of te verwijderen. Ook kunt u ons verzoeken om deze informatie niet verder te verspreiden (beperking). Wij kunnen in een dergelijk geval wel om nadere onderbouwing van uw verzoek vragen, om op deze wijze vast te stellen of uw verzoek juist is.

Hebben wij persoonsgegevens van u ontvangen doordat u ons hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven, bijvoorbeeld voor het uitvoeren van marketingactiviteiten, dan kunt u die toestemming te allen tijde intrekken.

Indien wij uw verzoek tot inzage, wijziging, wissen of beperking niet uitvoeren, dan heeft u het recht om hierover een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens of een beroep in te stellen bij de Burgerlijke rechter. Voor informatie verwijzen wij u naar [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

### **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):

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 300.017977. U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden. Kijk voor onze klachtenregeling op onze website.

### **Aansprakelijkheid**

LeenSave is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Bedrijf 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 Bedrijf van toepassing. Deze worden op verzoek aan u toegezonden.

## **Nog vragen?**

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze Dienstenwijzer kunnen aangeven. Heeft u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst. Op [www.leensave.nl](http://www.leensave.nl) vindt u telkens de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer, standaard DVD's en Algemene voorwaarden.

*Aan de inhoud van deze dienstenwijzer kunnen geen rechten worden ontleend. Wijzigingen zijn voorbehouden.*