

## Dienstenwijzer

**Naast algemene informatie over Van der Meer Verzekeringen vindt u in deze Dienstenwijzer uitgebreide informatie over onze dienstverlening, ons privacybeleid en onze klachtenregeling.**

### Wie zijn wij?

Van der Meer Verzekeringen  
Bezoek- en correspondentieadres  
Rijnstraat 30  
2382 BH Zoeterwoude

Van der Meer Verzekeringen adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair over verzekeringen, hypotheken en andere financiële diensten. Zowel aan particulieren en ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterke persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant. Met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt.

Van der Meer Verzekeringen is een handelsnaam van Faro Beheer BV. Tevens komt u ons in de markt tegen als HypotheekCompany Zoeterwoude.

### Onze bereikbaarheid en openingstijden

Telefoon : 071 5411600  
Fax : 071 5411606  
Internet : [www.vandermeer-verzekeringen.nl](http://www.vandermeer-verzekeringen.nl)  
E-mail : [info@vandermeer-verzekeringen.nl](mailto:info@vandermeer-verzekeringen.nl)

#### Openingstijden

Maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 17.30 uur en volgens afspraak. Buiten kantoor tijden zijn wij in geval van nood bereikbaar op het telefoonnummer dat u hoort via ons antwoordapparaat.

### Aansprakelijkheid

Van der Meer Verzekeringen is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Van der Meer Verzekeringen 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 Van der Meer Verzekeringen van toepassing. Deze worden ook op verzoek aan u toegezonden.

### Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- ✓ Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- ✓ Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- ✓ Kamer van Koophandel (KvK)
- ✓ Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)
- ✓ Adfiz
- ✓ HypotheekCompany

#### Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Van der Meer Verzekeringen is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12005056. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl). Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0800 – 540 05 40.

#### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Van der Meer Verzekeringen is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.002443. Kijk op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) voor meer informatie.

#### Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel Den Haag staan wij geregistreerd onder dossiernummer 28059983.

#### Erkend Financieel Adviseur

Onze adviseur, Pieter van der Meer, is als Erkend Financieel Adviseur ingeschreven bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH) onder nummer 11292. Een Erkend Financieel Adviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis en ervaring zijn aangetoond. Als Erkend Financieel Adviseur hebben wij de Beroepscode van EFA ondertekend. Kijk op [www.mijnerkendfinancieeladviseur.nl](http://www.mijnerkendfinancieeladviseur.nl) voor meer informatie.

#### Adfiz

Van der Meer Verzekeringen is lid van de Adfiz. De Adfiz is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantie adviseurs. De bij de Adfiz aangesloten leden zijn geheel vrij in de keuze van producten en

aanbieders. Zij mogen op geen enkele wijze verplicht zijn om met bepaalde verzekeraars samen te werken. Daarnaast stelt de Adfiz als voorwaarde dat geen enkele verzekeringsmaatschappij een eigendomsbelang of zeggenschap heeft in de bij haar aangesloten leden. Kijk op [www.adfiz.nl](http://www.adfiz.nl) voor meer informatie.

### **HypotheekCompany**

Van der Meer Verzekeringen is lid van HypotheekCompany. HypotheekCompany is een landelijke samenwerking van onafhankelijke, deskundige adviseurs. Kijk op [www.hypotheekcompany.nl](http://www.hypotheekcompany.nl) voor meer informatie.

## **Waarvoor kunt u bij ons terecht?**

Van der Meer Verzekeringen heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen van de volgende financiële diensten en/of producten:

- ✓ Betaalrekeningen
- ✓ Consumptief krediet
- ✓ Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)
- ✓ Elektronisch geld
- ✓ Hypothecair krediet
- ✓ Inkomensverzekeringen
- ✓ Schadeverzekeringen particulier en zakelijk
- ✓ Spaarrekeningen
- ✓ Vermogen
- ✓ Zorgverzekeringen

Deze vergunningsonderdelen worden hieronder toegelicht.

### **Betaalrekeningen**

Een betaalrekening is een product waarmee u geld kunt aanhouden en girale betalingen kunt doen en ontvangen. Wij kunnen voor u bemiddelen in het afsluiten van betaalrekeningen.

### **Consumptief krediet**

Indien u een consumptieve uitgave wilt of moet financieren, kunnen wij hierin voor u adviseren en bemiddelen. Vormen van consumptieve kredieten zijn bijvoorbeeld een persoonlijke lening of een doorlopend krediet.

### **Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)**

Voor advies en bemiddeling in producten welke vallen onder het toezicht van het zgn. Nationaal Regime, kunt u bij ons terecht. Bij deze producten moet u denken aan een bankspaarhypotheek met beleggingsrekening (BEW), een beleggings- of effecthypotheek, een lijfrente beleggingsrekening of een losse beleggingsrekening, allemaal op basis van model- en profielportefeuilles of beleggingsfondsen van de bank of beleggingsinstelling. Orders met betrekking tot beleggingsfondsen verlopen altijd rechtstreeks met deze bank of instelling en nooit

via ons kantoor.

### **Elektronisch geld**

Elektronisch geld wordt in de Wet op het financieel toezicht ("Wft") omschreven als een geldswaarde die is opgeslagen op een elektronische drager of een geldswaarde die op afstand, dat wil zeggen buiten de bank, is opgeslagen in een centrale rekeningadministratie. Een voorbeeld van een elektronische drager is een bankpas met chip voor contactloos betalen.

### **Hypothecair krediet (Hypotheken)**

Bij het financieren van een huis of verbouwing, hoort een goed financieel plan. U beslist hier immers over een verplichting die u aangaat voor een langere periode. Zo zijn er naast de hoogte van de rente een aantal adviesaspecten die voor u van belang zijn. Van der Meer Verzekeringen geeft u een heldere uitleg over de diverse hypotheekvormen, rentevastperioden, fiscaliteiten en andere voor u relevante adviesaspecten en komt daarmee tot een advies op maat voor uw persoonlijke situatie.

### **Inkomensverzekeringen**

Uw inkomen is een belangrijke factor om te kunnen voorzien in uw dagelijks levensonderhoud. Van der Meer Verzekeringen adviseert u over de relevante zaken hieromtrent, en komt daarmee tot een advies op maat voor uw persoonlijke situatie bij arbeidsongeschiktheid.

### **Schadeverzekeringen**

Vrijwel iedereen heeft één of meerdere schadeverzekeringen. Dat kan gaan om uw auto-, inboedel-, opstal en aansprakelijkheidsverzekering. Maar ook bedrijfsmatige verzekeringen voor uw panden, vrachtauto's, inventaris en aansprakelijkheid. Wij selecteren de juiste producten bij uw persoonlijke wensen en mogelijkheden.

### **Spaarrekeningen**

Sparen kunt u op vele manieren doen. Denk aan sparen bij uw eigen bank of via een internetspaarrekening met een overwegend hogere rentevergoeding. Door alle voor- en nadelen van de diverse spaarvarianten helder voor u uiteen te zetten kunt u gemakkelijker een keuze maken.

### **Vermogen**

Vermogensopbouwproducten zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van vermogensopbouw zijn. Wij informeren u over de mogelijkheden van de dekkingen, premies en kosten in uw situatie en staan u graag bij in uw keuze.

## Onze dienstverlening

Een goed financieel plan is goud waard. Wij geloven daarom niet in een pur sang hypotheekadvies of een advies uitsluitend gericht op het sluiten van een financieel product. Van der Meer Verzekeringen ziet het haar taak om u duidelijkheid te geven over alle belangrijke financiële risico's en gebeurtenissen die bij de financiering van een woning, pensioen, inkomensverlies, vermogensopbouw en verzekering van uw eigendommen en aansprakelijkheden om de hoek komen kijken. Naar ons idee gaat een goed financieel plan dus verder dan alleen een bruto-netto berekening. Een goed advies en daaruit voortvloeiende adequate bemiddeling over verzekeringen, hypotheek en andere financiële diensten zijn daarom de uitgangspunten van Van der Meer Verzekeringen.

## Hoe vrij zijn wij in ons advies?

### **Adviesvrij**

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.

### **Ondernemersvrijheid**

Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Onze vrijheid als ondernemer betekent concreet voor u dat wij informeren en adviseren in uw belang.

### **Keuze van aanbieders**

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria; de hoogte van de premie, de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen. Wanneer wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan maken wij samen met u de keuze voor een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders dat voldoet aan uw wensen.

## Onze kosten voor advies en bemiddeling

U betaalt voor onze dienstverlening op verschillende manieren.

- Voor onze dienstverlening op gebied van schadeverzekeringen ontvangen wij een doorlopende provisie van de aanbieder van uw verzekering.

- Dienstverlening met betrekking tot complexe en impactvolle producten verrichten wij altijd op basis van een vast tarief of uurtarief.
- Dienstverlening met betrekking tot consumptieve kredieten verrichten wij altijd op basis van doorlopende provisie, omdat wettelijk gezien geen ander verdienmodel is toegestaan.

## Ons interne beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkster bestaat voor 100% uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Wij beoordelen en sturen onze medewerkster regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt mede de hoogte van het vaste salaris.

## Wat vragen wij van u?

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

### **Juiste en volledige informatieverstrekking**

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Een goed financieel plan staat of valt namelijk met een volledig beeld van uw gegevens. Wij vragen u daarom alle informatie die mogelijk relevant kan zijn voor de aan u te verstrekken adviezen aan ons te overleggen. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

### **Totaalbeeld**

Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een goed totaalbeeld te hebben. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw persoonlijke en financiële situatie. Als u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan zullen wij u erop wijzen dat in het advies hiaten kunnen zitten en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn. Missen wij te veel informatie om een verantwoord advies op te kunnen stellen, dan zullen wij u informeren dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

### **Wijzigingen doorgeven**

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

### **Informatie doornemen**

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen kunt u van ons informatie ontvangen die wij u wettelijk verplicht zijn aan te bieden en/of informatie waarmee u zich nog beter kunt oriënteren op de door ons aangeboden financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons indien nodig of gewenst te raadplegen. In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

## **Ons privacybeleid**

### **Verwerking persoonsgegevens**

Van der Meer Verzekeringen 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 aanvangen met onze dienstverlening aan u en u ons (persoons)gegevens verstrekt zullen wij deze verwerken in onze systemen.

### **Bewaartermijnen**

Wij bewaren persoonsgegevens die we verwerken niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor ze verzameld zijn dan wel op grond van de wet is vereist. Doorgaans zal dit zijn tot vijf jaar na het beëindigen van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst.

### **Uw rechten**

U heeft het recht om te weten welke persoonsgegevens wij van u hebben vastgelegd, bijvoorbeeld omdat u die wilt controleren, verbeteren, aanvullen of afschermen. Als u wenst kunt u, onder voorwaarden, zelfs uw persoonsgegevens laten verwijderen. U kunt dit doen door een schriftelijk verzoek te sturen, onder bijvoeging van een kopie van uw legitimatiebewijs. Wij zullen dan binnen vier weken op uw verzoek reageren. De contactinformatie van ons kantoor vindt u op de eerste pagina van dit document.

Ook kunt ons laten weten dat er geen persoonsgegevens van u mogen worden verwerkt in het kader van marketingactiviteiten. We zullen er dan voor zorgen dat wij u niet meer benaderen voor andere diensten of producten dan die u al van of via ons heeft afgenomen. U kunt dit schriftelijk kenbaar maken aan ons.

### **Delen met derden**

Om uitvoering te kunnen geven aan onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie kan dit betekenen dat wij gegevens, inclusief persoonsgegevens, delen met onder andere aanbieders, schade-experts, schade-herstelbedrijven, taxateurs, juristen, arbeidsdeskundigen, reïntegratiebedrijven,

zorgverleners, Kifid en toezichhouders. 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.

### **Beveiliging**

Wij beschermen de ons toevertrouwde gegevens met behulp van technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen om het risico van verlies, misbruik, onbevoegde toegang, openbaarmaking en wijziging zo klein mogelijk te maken. Indien u toch denkt dat er misbruik is gemaakt van data, dan kunt u contact opnemen met ons.

## **Beëindiging relatie met ons kantoor**

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken dan heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de bewuste aanbieders verzoeken lopende verzekeringen, hypotheek of beleggingsrekeningen over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van uw keuze. De genoemde producten blijven dan gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij maken of oversluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

## **Als u een klacht heeft**

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

### **Eerst de klacht kenbaar maken aan ons**

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 48 uur zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen uiteraard alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

### **Daarna eventueel naar het klachteninstituut**

Indien wij er samen niet uitkomen en uw klacht heeft betrekking op onze financiële diensten dan kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon: 0900 – 355 22 48  
E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)  
Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen  
kosten verbonden.

Heeft uw klacht betrekking op de verwerking van uw  
persoonsgegevens door ons dan kunt u zich altijd  
wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens.  
Postbus 93374  
2509 AJ Den Haag  
Telefoon: 0900 – 200 12 01  
E-mail: [info@autoriteitpersoonsgegevens.nl](mailto:info@autoriteitpersoonsgegevens.nl)  
Internet: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)  
Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen  
kosten verbonden.

## **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.vandermeer-verzekeringen.nl](http://www.vandermeer-verzekeringen.nl) vindt u telkens de  
meest actuele versie van onze Dienstenwijzer, standaard  
DVD's, onze privacyverklaring en Algemene  
voorwaarden.