

## Dienstenwijzer

Van der Brugge Verzekeringen & Financieringen BV / de HypotheekWeter / de LijfrenteWeter

Met dit document maken wij u wegwijs bij Van der Brugge Verzekeringen. Naast de algemene info over ons gezamenlijk kantoor treft u hier informatie aan omtrent onze dienstverlening, ons beloningsmodel, onze klachtenregeling en overige aspecten.

### Wie zijn wij?

Van der Brugge Verzekeringen & Financieringen BV  
de HypotheekWeter  
de LijfrenteWeter

#### Bezoekadres

Gorinchem: Leerdam:  
Walstraat 4 Fonteinstraat 2  
4201 KL Gorinchem 4141 CG Leerdam

Sleeuwijk:  
Nieuwe Es 11  
4254 AW Sleeuwijk

Wij adviseren en bemiddelen als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen, hypotheek, pensioenen en andere financiële diensten. Een persoonlijke benadering met als doel een langdurige klantrelatie op te bouwen kenmerkt onze werkwijze. Vertrouwen, vakbekwaamheid en vriendelijkheid zijn onze uitgangspunten.

### Bereikbaarheid en openingstijden

Telefoon : 0183-689407 (Van der Brugge)  
0183-632930  
(HypotheekWeter/LijfrenteWeter)

E-mail: [verzekeringen@vanderbrugge.nl](mailto:verzekeringen@vanderbrugge.nl)  
[info@dehypotheekweter.com](mailto:info@dehypotheekweter.com)

Website: [www.vanderbrugge.nl](http://www.vanderbrugge.nl)  
[www.dehypotheekweter.com](http://www.dehypotheekweter.com)  
[www.delijfrenteweter.nl](http://www.delijfrenteweter.nl)

#### Openingstijden

maandag	09:00 - 17:00
dinsdag	09:00 - 17:00
woensdag	09:00 - 17:00
donderdag	09:00 - 17:00
vrijdag	09:00 - 17:00

### Waarvoor kunt u bij ons terecht?

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft een vergunning afgegeven voor het adviseren en bemiddelen in de volgende financiële producten en/of diensten:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypothecair krediet
- Spaarrekeningen
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

Tevens is het mogelijk een combinatie van meerdere producten en/of diensten te adviseren wanneer dit in

uw belang is. Ook kunnen bijvoorbeeld meerdere schadeverzekeringen gelijktijdig worden geadviseerd.

### Dienstverlening

Elke vraag van een cliënt wordt door ons individueel behandeld, omdat het antwoord in hoge mate afhangt van de specifieke wensen en omstandigheden. Het uiteindelijke advies (voor een specifiek product) zal rekening houden met een totaalbeeld van de uw unieke situatie. In het algemeen ziet onze dienstverlening er als volgt uit:

- **Inventarisatie**  
Om u goed te kunnen adviseren bepalen wij eerst uw huidige financiële situatie aan de hand van uw bestaande producten en contracten. Daarnaast inventariseren wij uw huidige persoonlijke omstandigheden en uw wensen en verwachtingen voor de toekomst.
- **Analyse**  
Door uw huidige financiële situatie te vergelijken met uw persoonlijke omstandigheden (nu en in de toekomst) wordt duidelijk of er aanpassingen of toevoegingen noodzakelijk zijn om uw financiële huishouding aan te laten sluiten op uw persoonlijke situatie.
- **Advies**  
Wanneer duidelijk is welke aanpassingen of toevoegingen noodzakelijk zijn adviseren wij u over de mogelijke oplossingen hiervoor. Wij baseren ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering en hebben geen enkele verplichting om bepaalde specifieke producten van een welke bank of verzekeringsmaatschappij te bemiddelen.
- **Bemiddeling**  
Voor elk product dat u wenst aan te schaffen verzorgen wij de contacten tussen u en de betreffende bank of verzekeraar.
- **Nazorg**  
Nadat u het product heeft gesloten kunnen wij u blijven ondersteunen bij het beantwoorden van vragen over de werkwijze van het betreffende product. Tevens kan het product in de toekomst worden aangepast aan uw veranderende persoonlijke omstandigheden.

### Hoe komen wij tot een advies?

#### Adviesvrij

Wij hebben geen enkele verplichtingen om bepaalde financiële producten bij één of meerdere financiële instellingen onder te brengen. Bij elk advies is dus onze onafhankelijkheid gewaarborgd.

#### Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming,

waardoor er ook geen sprake kan zijn van verstrengeling van belangen.

#### *Keuze van aanbieders*

Wij werken met meerdere aanbieders van financiële producten:

- Voor hypotheek is een samenwerking met ongeveer 15 partijen;
- Voor overlijdensrisicoverzekeringen is samenwerking met ongeveer 10 partijen;
- Voor uitvaartverzekeringen is samenwerking met ongeveer 4 partijen;
- Voor arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en woonlastenbeschermers is samenwerking met ongeveer 6 partijen.

De keuze is afhankelijk van een combinatie van factoren:

- Welke premie/rente is van toepassing?
- Wat zijn de onderliggende voorwaarden?
- Hoe zijn de ervaringen met de betreffende financiële instelling?

In overleg met u wordt uiteindelijk het product gekozen met de optimale verhouding tussen bovenstaande punten en uw persoonlijke wensen.

#### **Kosten van advies en bemiddeling**

Om u van dienst te kunnen zijn maken wij diverse bedrijfskosten. Te denken valt aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Afhankelijk van de aard van het product en uw persoonlijke situatie kennen wij twee beloningsmodellen: op basis van fee en uurtarief.

#### *Fee*

In principe werken wij voor alle producten op basis van een fee. Deze is afhankelijk van de geleverde dienst. Niet alle gevallen kan een fee volstaan bijvoorbeeld door extra werkzaamheden welke nodig zijn in specifieke gevallen. De cliënt zal hiervan vooraf op de hoogte worden gesteld.

Ingeval u een getekende hypotheekofferte alsnog eenzijdig wenst in te trekken zal 1% van de hypotheeksom als advieskosten in rekening worden gebracht.

#### *Uurtarief*

In specifieke gevallen is het mogelijk en of noodzakelijk om te werken tegen een bepaald uurtarief, waarbij op voorhand voor u duidelijk is welke kosten in rekening gebracht zullen worden. Wanneer werken op basis van een vastgestelde fee niet mogelijk is of de persoonlijke situatie van u hiertoe aanleiding geeft bespreken wij graag hiervan de mogelijkheden. De uiteindelijke beloning is afhankelijk van de geleverde dienst en betreffende tijdsbesteding hieraan.

#### **Wij vragen ook iets 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. In de relatie die wij met u hebben vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

#### *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.

#### *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. Denk 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 zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden.

Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zonnodig 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.

#### **UW PERSOONSgegevens**

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 of 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 u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u 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 wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder 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 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.
- 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.
- 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.

#### **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).

#### **Voor overige klachten**

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. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

#### *Daarna eventueel naar het klachteninstituut*

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Verzekeringen, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

U kunt zich hiervoor wenden tot: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) Postbus 93257 2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900-3552248 (€ 0,10 per minuut)  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)  
E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

#### **Lidmaatschappen en registraties**

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

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Federatie Financieel Planners (FFP)
- Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

#### *Autoiriteit Financiële Markten*

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Van der Brugge Verzekeringen&Financieringen BV is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12007600 en de HypotheekWeter de LijfrenteWeter onder nummer 12007600. 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 0900-5400540.



#### *Federatie Financieel Planners*

Financieel planners die zijn aangesloten bij de Federatie Financieel Planners onderscheiden zich door integriteit,

kwaliteit, deskundigheid en ervaring. De hoge kwaliteitseisen van de FFP hebben betrekking op zowel vakinhoudelijke kennis, als gedrag en aanspreekbaarheid. De vakinhoudelijk kennis wordt door middel van een examen getoetst bij de toelating. Gedurende de certificering wordt de kennis bijgehouden door permanente educatie.

#### *Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs*

Een hypotheekadviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis en ervaring zijn aangetoond. Als Erkend Hypotheekadviseur hebben wij de Beroepscode van de SEH ondertekend. Kijk op [www.erkendhypotheekadviseur.nl](http://www.erkendhypotheekadviseur.nl) voor meer informatie.

#### *Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)*


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 Brugge Verzekeringen&Financieringen is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300004526. Kijk op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) voor meer informatie.

#### *Kamer van Koophandel*

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staat Van der Brugge Verzekeringen&Financieringen geregistreerd onder nummer 23068822 en de HypotheekWeter en de LijfrenteWeter onder nummer 23068822.

#### **Nog vragen?**

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit Dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Hebt u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst.

 **Van der Brugge Makelaardij**  
**Verzekeringen en Hypotheken**

