

## Dienstenwijzer

### Mogen wij ons even voorstellen?

Damen - bestaand uit Damen Hypotheken en Verzekeringen en Damen Makelaardij - een bijna 100 jaar geleden opgericht familiebedrijf uitgegroeid tot wat we nu zijn. Een full-service advieskantoor voor hypotheken, verzekeringen en makelaardij waar iedere dag een team van zo'n 60 medewerkers voor u klaar staat. Alle voordelen van een groot kantoor met behoud van de persoonlijke benadering van vroeger. Wij zijn voortdurend bezig met vernieuwingen en verbeteringen van onze diensten voor onze klanten waarbij wij vasthouden aan onze oude normen en waarden waarmee wij groot geworden zijn; zo is onze klant nog steeds koning!

Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs bij ons kantoor.

Hierna vindt u onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening, ons privacybeleid en waar u terecht kunt met klachten.

### Wie zijn wij?

Handelsnaam: Damen Hypotheken en Verzekeringen  
Bezoekadres: Ambyerstraat Noord 72  
6225 EG Maastricht  
Postadres: Postbus 2101  
6201 CA Maastricht

Juridisch is Damen Hypotheken en Verzekeringen een handelsnaam van de besloten vennootschappen Damen Personeel Hypotheken BV en Damen Hypotheken BV. Wanneer in deze Dienstenwijzer gesproken wordt over ons kantoor worden beide vennootschappen bedoeld.

De medewerkers van Damen Hypotheken en Verzekeringen werken nauw samen met hun collega's van het zusterbedrijf Damen Makelaardij.

### Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoon: 043 – 347 90 90  
Fax: 043 – 343 61 50  
E-mail: [info@damen-hypotheken.nl](mailto:info@damen-hypotheken.nl)  
Internet: [www.damen-hypotheken.nl](http://www.damen-hypotheken.nl)

U kunt ons op kantoor bezoeken van maandag tot en met vrijdag tussen 08:30 tot 17:30 uur. Na het maken van een afspraak kunt u zelfs buiten kantoortijden bij ons terecht.

#### Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie, nieuws en tips aan. Ga naar [www.damen-hypotheken.nl](http://www.damen-hypotheken.nl).

#### Communicatie

Wij communiceren met u in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per email, telefonisch, of in een persoonlijk gesprek. Orders met betrekking tot rechten van deelneming in beleggingsfondsen kunt u uitsluitend schriftelijk doorgeven.

## **Lidmaatschappen en registraties**

Ons kantoor, alsmede diverse van onze medewerkers, zijn bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- Kamer van Koophandel (KvK)
- Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH)
- Gecertificeerd Financieel Planner (CFP®)

### Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12041906. 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. Mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening, en komen wij er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons kantoor is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.015448. Kijk op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) voor meer informatie.

### Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staat Damen Hypotheken en Verzekeringen als handelsnaam geregistreerd onder de nummers 57806594 (Damen Hypotheken BV) en 14095086 (Damen Personeel Hypotheken BV).

### Erkend Financieel Adviseur

Onze adviseurs, Dennis van Peij, Bjorn Freije, Albert Postma, John van Bezel, Anne Wouters en Joëlle Loog-Starmans zijn als Erkend Financieel Adviseur ingeschreven bij de Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH) onder nummers 14649, 12858, 5087, 27629, 31391 en 31342. 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.

### Gecertificeerd Financieel Planner CFP®

Onze adviseur, Bjorn Freije, is, via de Federatie Financiële Planners (FFP), als Gecertificeerd Financieel Planner ingeschreven onder nummer 8963. Een Gecertificeerd Financieel Planner is in staat om u integraal te adviseren over uw financiële toekomst en voldoet aan strenge opleidings-, training- en ethische normen. Uw financiële planning is bij een Gecertificeerd Financieel Planner in goede handen. Als Gecertificeerd Financieel Planner hebben wij de Beroepscode van de FFP ondertekend. Kijk op [www.ffp.nl](http://www.ffp.nl) voor meer informatie.

## **Onze dienstverlening**

Ons kantoor is ingeschreven bij AFM. Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen zijn.

### 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

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u voor een nieuwe baan een andere auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld

door het afsluiten van een krediet. Wij hebben een vergunning voor advies en bemiddeling op het gebied van consumptief krediet.

#### Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dit is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een langere periode, soms wel 30 jaar. Bij deze beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Denk aan de hoogte van de rente of de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij hebben een vergunning voor advies en bemiddeling op het gebied van hypothecair krediet.

#### Inkomensverzekeringen

Uw inkomen is een belangrijke factor om te kunnen voorzien in uw dagelijks levensonderhoud. Wij adviseren u over de relevante zaken hieromtrent, en komen daarmee tot een advies op maat voor uw persoonlijke situatie bij arbeidsongeschiktheid.

#### Pensioenverzekeringen

Pensioenverzekeringen zijn levensverzekeringen die een werkgever afsluit voor zijn werknemers, waaronder ook de directeur-groootaandeelhouder, bestaande uit een ouderdomspensioen of nabestaandenpensioen. Deze verzekeringen worden vaak benoemd als tweede pijlerpensioenen en DGA-pensioenverzekeringen.

#### Premiepensioenvorderingen

Premiepensioenvorderingen zijn pensioenrechten die via een premiepensioeninstelling (PPI) worden uitgevoerd. Een PPI legt zich toe op de uitvoering van collectieve beschikbare premieregelingen in de tweede pijler.

#### Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meerdere schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben een vergunning voor advies en bemiddeling op het gebied van schadeverzekeringen.

#### 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.

## **Hoe komen wij tot een advies?**

#### Adviesvrij

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

#### Ondernemersvrijheid

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

### Keuze van aanbieders

De markt kent vele aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar wij zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een groot aantal factoren, zoals de hoogte van de premie en de kwaliteit van de voorwaarden. Maar ook onze ervaring met de betrokken instellingen. Denk dan aan de snelheid van bijvoorbeeld de schadeafhandeling. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Als wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen. Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt financiële producten gaan zoeken. In dit geval melden wij u dit vooraf.

### Belangenverstremgeling

Damen Hypotheken en Verzekeringen adviseert en bemiddelt enkel in beleggingsfondsen, met name als onderdeel van gecombineerde producten zoals een hypotheek en pensioen. Daarbij handelt ons kantoor niet voor eigen rekening. Ook ontvangen wij geen betalingen van aanbieders. Hierdoor is de kans op het optreden van een belangenconflict gering. Daarnaast heeft de onderneming maatregelen genomen om een belangenconflict te voorkomen. Mocht er desondanks toch sprake zijn van een mogelijk belangenconflict zal de onderneming stappen nemen om de situatie zo snel mogelijk en tot tevredenheid van alle betrokken op te lossen.

## **Intern Beloningsbeleid**

De beloning van onze medewerkers bestaat voor het grootste gedeelte uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Afhankelijk van de functie en de beoordeling kunnen medewerkers een variabele beloning ontvangen die maximaal 20% van hun totale inkomen uitmaakt. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt de hoogte van het vaste salaris en de hoogte van de variabele beloning.

## **Hoe zit het met onze kosten?**

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) of geldverstrekkers waar uw verzekering, hypotheek of krediet gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.

Sommige geleverde diensten brengen wij u in rekening op basis van tarieven die wij vooraf met u hebben overlegd. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Op het moment dat er extra werk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit met zich meebrengt. Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten.

## **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.

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

Damen Hypotheken en 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 verzamelt 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, schadeherstelbedrijven, taxateurs, juristen, arbeidsdeskundigen, reïntegratiebedrijven, zorgverleners, 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.

### 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.

### **Als u een klacht hebt**

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 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: 070 – 333 89 99

E-mail: [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@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: 088 – 180 52 52

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.

### **Aansprakelijkheid**

Damen Hypotheken en Verzekeringen is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van ons kantoor is beperkt tot het bedrag waarop de door ons afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

### **Algemene voorwaarden**

Op onze dienstverlening zijn de algemene voorwaarden van Damen Hypotheken en Verzekeringen van toepassing. Deze worden ook op verzoek aan u toegezonden.

### **Wij doen meer voor u**

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzelt u dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.