

BIEDT DUIDELIJKHEID OVER DE
DIENSTVERLENING VAN DE MEEÛS GROEP

MEEÛS DIENSTENWIJZER

VERZEKERINGEN

**Û wilt alle
informatie op
een rijtje?**

De MeeÛs dienstenwijzer geeft u een
volledig overzicht.

VERZEKERINGEN, PENSIOENEN, HYPOTHEKEN MET HET ACCENT OP Û

MeeÛs is onderdeel van AEGON.

MEEÛS®

Meeùs Dienstenwijzer

biedt duidelijkheid over de dienstverlening van Meeùs Groep

Als Meeùs Groep vinden wij het belangrijk dat u een goed inzicht heeft in de dienstverlening die wij u bieden. Om u van de gewenste informatie te voorzien, hebben wij deze Meeùs-Dienstenwijzer opgesteld.

Financiële Dienstverlening

Deze Meeùs-Dienstenwijzer richt zich met name op onze advisering met betrekking tot:

- ▾ Verzekeringen
- ▾ Hypotheken
- ▾ Overige financiële diensten

Waar relevant onderschrijven alle onderdelen van onze groep deze Meeùs-Dienstenwijzer. De gevoerde taal binnen Meeùs Groep is Nederlands. Communicatie zal plaatsvinden via persoonlijk contact, per telefoon, fax, email en internet.

Meeùs Dienstenwijzer

Wie is Meeùs?

De Meeùs Groep is opgericht in 1927, telt ruim 2.000 medewerkers en heeft een landelijk verspreid kantorennetwerk. Dit biedt onder meer voor u als voordeel dat u na een verhuizing naar een ander deel van Nederland nog steeds een kantoor bij u in de buurt vindt. Onze groep bemiddelt en adviseert op het gebied van verzekeringen, hypotheke en overige financiële diensten.

Meeùs is onderdeel van AEGON N.V. en heeft hiermee een betrouwbare en solvabele moeder. Deze relatie belemmert niet een adviesvrije positie. Meeùs kan in vrijheid producten van alle verzekeraars en geldverstrekkers adviseren. Ook het lidmaatschap van Adfiz brengt dat met zich mee.

Voor het verlenen van financiële diensten als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht (Wft), hiertoe ook begrepen de financiële diensten die onder het Nationaal Regime MiFID vallen, beschikken wij over de vereiste vergunning. Wij zijn geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12008358. De adresgegevens van de AFM luiden als volgt: Vijzelgracht 50, 1017 HS Amsterdam.

Onze vergunning strekt zich tevens uit over onze groepsmaatschappijen die actief zijn op het gebied van financiële dienstverlening. Dit zijn de zogenaamde aangesloten instellingen. Meeùs Groep volledig aansprakelijk voor het handelen en nalaten van de aangesloten instellingen.

Per 1 februari 2010 zijn dit de navolgende financiële instellingen:

- ▼ Meeùs Assurantiën
- ▼ Meeùs Assuradeuren

De vergunning strekt zich uit tot het adviseren en bemiddelen met betrekking tot de navolgende producten:

- | | |
|-----------------------|--|
| ▼ Levensverzekeringen | ▼ Elektronisch geld |
| ▼ Schadeverzekeringen | ▼ Spaarrekeningen |
| ▼ Hypothecair krediet | ▼ Betaalrekeningen |
| ▼ Consumptief krediet | ▼ Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen |

De activiteiten op het gebied van beleggingen worden uitgevoerd door Meeùs Vermogensbeheer. Wij adviseren u over uw beleggingen en/of beheren uw vermogen vanaf € 100.000,-. Aangezien op deze diensten andere wet- en regelgeving van toepassing is, is voor deze dienstverlening een aparte dienstenwijzer opgesteld.

Onze financiële dienstverlening

Algemeen

Wij kunnen u onder meer adviseren op het gebied van:

▼ Schade- en levensverzekeringen

Te denken valt hierbij aan ziektekostenverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, reisverzekeringen, autoverzekeringen, brandverzekeringen, aansprakelijkheidsverzekeringen, pensioenen, lijfrente, koopsompolissen, studieverzekeringen en beleggings- of spaarverzekeringen.

▼ Hypotheken

In overleg met u zorgen wij ervoor dat de financiering voor de aankoop, bouw of verbouwing van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden. Zonodig wordt uw (hypothecaire) geldlening gecombineerd met een voor u geschikte beleggings-, levens-, overlijdensrisico- en/of spaarverzekering.

▼ Overige financiële diensten

Te denken valt hierbij aan sparen, lenen (consumptief krediet) en vermogensbeheer.

Voor de uitvoering van onze dienstverlening, beschikken wij over uw gegevens, die wij gebruiken voor:

- ▼ het bemiddelen bij het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten
- ▼ het uitvoeren van marketingactiviteiten
- ▼ fraudebestrijding en integriteitbewaking binnen financiële instellingen en
- ▼ het voldoen aan wettelijke verplichtingen

Indien u de informatie die niet direct betrekking heeft op de door u afgesloten producten niet meer wenst te ontvangen, dan kunt u dit schriftelijk aan ons melden door een ongefrankeerde brief te sturen aan Meeùs Groep BV. Antwoordnummer 3345, 3430 VC Nieuwegein.

Onze relatie met verzekeraars

Ons lidmaatschap van de Adfiz (Adviseurs in Financiële Zekerheid) geeft u de zekerheid dat wij onze diensten adviesvrij aan u ter beschikking stellen. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid alle producten van alle verzekeraars en geldverstrekkers kunnen adviseren. Wij kunnen in onze advisering de producten van meerdere verzekeraars en geldverstrekkers betrekken. Meeùs heeft geen contractuele verplichtingen om uitsluitend voor bepaalde verzekeraars of geldverstrekkers te bemiddelen. Een actueel overzicht van aanbieders voor wie wij bemiddelen treft u aan op onze internetsite: www.meeus.com.

Vanwege onze omvang hebben wij speciale afspraken met een aantal verzekeraars en geldverstrekkers kunnen maken. Door deze afspraken zijn wij in staat u, zowel inhoudelijk als qua tarifiering, goede en aantrekkelijke aanbiedingen te doen. In beginsel zullen wij dan ook de aanbiedingen van deze partijen voor u vergelijken. Op basis van uw persoonlijke situatie helpen wij een oplossing te kiezen die bij u past.

Gezien onze relatie met AEGON, zullen wij u een AEGON aanbieding voorleggen indien deze, na vergelijking met andere marktaanbieders, net zo aantrekkelijk is of beter dan die van andere partijen. Onze adviseurs kunnen u precies vertellen met welke partijen wij dergelijke afspraken hebben gemaakt. Natuurlijk vindt u deze namen ook op onze website: www.meeus.com.

Ook hebben enkele van onze groepsmaatschappijen een volmacht van één of meerdere verzekeringsmaatschappijen. Dit houdt in dat wij van deze verzekeringsmaatschappijen de bevoegdheid hebben gekregen om in een aantal gevallen namens hen te handelen zoals bij het accepteren van risico's en het afwikkelen van schades. De specifieke Meeùs producten zijn ook met volmacht van één of meerdere verzekeringsmaatschappijen of in samenwerking met een geldverstrekker samengesteld.

Wij maken bij elk product de achterliggende partijen en de onderlinge verhoudingen bekend. Deze partijen en/of verhoudingen worden jaarlijks geëvalueerd en kunnen, bij een wijziging van omstandigheden, tussentijds worden aangepast. Van een eventuele wijziging stellen wij u per eerstkomende premievervaldatum op de hoogte.

Ons advies

- ▼ Een goed advies begint met een inventarisatie van uw huidige (financiële) situatie. Deze gegevens worden bewaard in uw persoonlijke dossier.
- ▼ Vervolgens stelt de adviseur samen met u vast wat uw wensen en behoeften zijn, wat uw verwachte situatie is en hoeveel risico u bereid bent te nemen. Bij bepaalde producten (zogenaamde impactvolle of risicovolle producten) zullen wij uw situatie schriftelijk vastleggen en een zogenaamd Klantprofiel opstellen. Nadat wij dit met u hebben ingevuld, zal zowel onze adviseur als u dit formulier ondertekenen. Voor zakelijke relaties hebben wij een Checklist Verzekeringen voor bedrijven ontwikkeld, die wij samen met u zullen doorlopen en invullen.
- ▼ Daarna geven wij gemotiveerd aan welk(e) product(en) wij u adviseren te sluiten. Indien het advies voor u niet duidelijk is, vraagt u dan gerust aan de adviseur één en ander te verduidelijken.

Wat verwachten wij van u?

Het is terecht dat u hoge eisen stelt aan onze dienstverlening. Maar om u goed van dienst te kunnen zijn, verwachten wij ook een aantal zaken van u:

- ▼ Het is belangrijk dat u de juiste en volledige gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
- ▼ Heeft u ergens anders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.
- ▼ Bij bepaalde diensten zijn wij wettelijk verplicht uw identiteit aan de hand van een origineel identiteitsbewijs vast te stellen. U mag dus verwachten dat uw adviseur hiernaar vraagt.
- ▼ Om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven, verwachten wij van u dat wijzigingen in de persoonlijke situatie of aanpassingen met betrekking tot verze-

Meeùs Dienstenwijzer

kerde zaken, zo spoedig mogelijk aan ons doorgegeven worden. Onder wijziging van een persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen. Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar, tenzij het anders is geregeld zoals bij ziektekostenverzekeringen. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Wij worden dan graag door u op de hoogte gehouden van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar, zodat wij u adequaat kunnen begeleiden. De eventuele schade bij ziektekostenverzekeringen wordt meestal direct afgehandeld. De polis wordt rechtstreeks aan u verzonden. Wij ontvangen achteraf alleen een kopie van de polis.

De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende manieren plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode gevolgd zal worden.

Algemene afspraken rondom premiebetaling

- Premiebetaling danwel premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
- Premies worden in principe per jaar betaald. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht.
- Als uw premie belegd wordt in aandelen, ontvangt u jaarlijks van de verzekeringsmaatschappij of van ons een overzicht van de opgebouwde waarde van de polis.

Incasso door ons

- Indien wij u laten weten dat de door u verschuldigde premie door ons –namens de verzekeringsmaatschappij- bij u wordt geïncasseerd, kunt u kiezen voor een aantal wijzen van betaling:
 - a) zenden van een nota of acceptgiro met betaling door u per bank of giro;
 - b) automatische afschrijving van bank of giro doordat u ons heeft gemachtigd de premie af te laten schrijven.
- Als u uw premie aan ons heeft betaald, dan bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Dit betekent dat u nooit tweemaal hoeft te betalen.

Incasso door de verzekeraar

- U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening af te laten schrijven. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
- Als u vragen heeft over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.

Problemen met premiebetaling

- Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet op tijd betaalt, kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.
- Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.
- Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op gehele of gedeeltelijke premie restitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij verzorgen.

Hoe worden wij beloond?

Beloning op basis van provisie

Na de door ons verstrekte dienstverlening ontvangen wij van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering is gesloten of de financiële instelling waar uw (hypothecaire) lening of spaargeld is ondergebracht een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie, afsluitprovisie danwel rente die bij u in rekening wordt gebracht. Wij informeren u vooraf als er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening krijgt gebracht.

Beloning op basis van declaratie

Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u overleggen. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we (als u dit wenst) een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Op het moment dat meerwerk ontstaat, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties. Bij sommige opdrachten vragen wij een voorschot op de nog te maken kosten. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is. We werken tevens met van tevoren overeengekomen vaste prijzen.

Bedenktijd bij verkoop op afstand

Indien u als particuliere klant uw aanvraag en/of het sluiten van uw schadeverzekering heeft gedaan via telefonische verkoop of via internet, dan is er een bedenktijd van toepassing. Ofwel, na de ontvangst van de polis heeft u nog het recht om de verzekering ongedaan te maken.

De bedenktijd die van toepassing is bedraagt maximaal 14 dagen en gaat in op het moment dat u de polis ontvangt. Deze regeling geldt niet voor verzekeringen met een contracttermijn korter dan één jaar, of voor verzekeringen waarbij uitdrukkelijk met u is overeengekomen dat deze volledig zijn uitgevoerd voordat de bedenktijd is afgelopen. Indien u van dit 'bedenkrecht' gebruik maakt, wordt er vanuit gegaan dat de verzekering nooit heeft bestaan.

Indien uw aanvraag en/of het sluiten van de verzekering betrekking heeft op een levensverzekering bedraagt de bedenktijd 30 dagen na ontvangst van de polis. Voor de volledigheid: verzekeringsovereenkomsten die afhankelijk zijn van de ontwikkelingen op de financiële markten en/of overeenkomsten waarbij hypothecaire zekerheid wordt verleend, komen nooit in aanmerking voor deze regeling.

Wenst u gebruik te maken van het recht om uw verzekering ongedaan te laten maken? Dan kunt u alle verzekeringsbescheiden terugsturen naar de vestiging waarbij u uw verzekering(en) heeft afgesloten.

Let op: indien u gebruik maakt van uw ontbindingsrecht, heeft Meeùs reeds kosten moeten maken om de verzekering te sluiten en de polis op te maken. Om die reden kunnen wij van u een vergoeding vragen van €10,- plus de op het polisblad vermelde poliskosten.

Meeùs Dienstenwijzer

Onze kwaliteit

Wij voldoen aan de eisen die de Wet op het financieel toezicht stelt. Wij beschikken ook over de benodigde vergunningen van de Autoriteit Financiële Markten. Deze vergunningen zijn wettelijk verplicht om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen, hypotheeken, beleggingsproducten en het verlenen van overige financiële diensten.

Onderdelen van de groep, danwel medewerkers van ons zijn aangesloten bij:

- 1) Adfiz (Adviseurs in Financiële Zekerheid)
- 2) Erkenningsregeling RMIA (Register Makelaar in Assurantiën)
- 3) Erkenningsregeling RAIA (Register Adviseur in Assurantiën)
- 4) Erkend Hypotheekadviseur
- 5) FFP (Federatie van Financieel Planners)

Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij één of meer organisaties die van haar leden een bepaalde kwaliteitsnorm eisen. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden. Om up-to-date te blijven, volgen onze assurantieadviseurs permanent educatie. Bovendien zijn wij in het bezit van een adequate beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Beëindiging relatie

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen aan de adviseur van uw keuze.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit neemt niet weg dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht met betrekking tot uw verzekering ligt bij ons als intermediair totdat een andere intermediair deze zorgplicht overneemt.

Klachten?

Mocht u ondanks onze inspanningen om u zo goed mogelijk te ondersteunen en van dienst te zijn, niet tevreden zijn dan horen wij dat graag zo spoedig mogelijk, schriftelijk of via e-mail, van u.

Wij gaan er van uit dat u niet zomaar een klacht instuurt. Wij zullen uw klacht daarom zorgvuldig behandelen. Nadat wij uw klacht hebben ontvangen, wordt deze geregistreerd. U ontvangt een bevestiging van ontvangst van uw klacht. Daarbij geven we aan wie uw klacht gaat behandelen en hoe lang het ongeveer gaat duren voor u een inhoudelijke reactie kunt verwachten.

Als u vindt dat uw klacht vervolgens niet naar behoren is afgehandeld, kunt u uw klacht met betrekking tot onze dienstverlening in het algemeen voorleggen aan de onderstaande onafhankelijke instanties:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag
Tel.: 0900 355 22 48
E-mail: info@kifid.nl, Website: www.kifid.nl

Bij klachten over onze werkzaamheden met betrekking tot hypotheek door een SEH-erkend Hypotheekadviseur:

Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs
Postbus 1321, 1000 BH Amsterdam
Tel.: (020) 428 95 73, Fax: (020) 428 95 74
E-mail: bureau@seh.nl, Website: www.seh.nl

Bij klachten over onze werkzaamheden met betrekking tot financiële planning door een lid van de FFP:

Stichting Certificering FFP
Postbus 12, 3740 AA Baarn
Tel.: (035) 542 75 07, Fax: (035) 542 76 07
E-mail: info@ffp.nl, Website: www.ffp.nl

Als u geen gebruik wilt maken van deze mogelijkheden kunt u zich wenden tot de burgerlijke rechter.

Meeùs Dienstenwijzer

Onze bereikbaarheid

Wij vinden het belangrijk om goed bereikbaar te zijn voor onze relaties. Daarom maken wij in al onze correspondentie op een heldere manier bekend waar en hoe wij bereikbaar zijn.

U kunt ook bellen met het tel.: 0800-2356338, waarmee u direct wordt doorgeschakeld naar de vestiging van Meeùs bij u in de buurt.

Algemene informatie over Meeùs vindt u op onze website: www.meeus.com.

Ons hoofdkantoor is gevestigd te Nieuwegein aan de Nevelgaarde 60
(Postbus 1259, 3430 BG, Nieuwegein)

www.meeus.com

Meeüs Assurantiën BV is dochteronderneming van Meeüs Groep BV, onderdeel van AEGON. Meeüs Groep BV is geregistreerd bij de AFM onder nummer 12008358. Meeüs Assurantiën BV is statutair gevestigd in Amersfoort, handelsregister 20009028, Stationsplein 121, 3818 LE Amersfoort. Postadres: Nevelgaarde 60, Postbus 1259, 3430 BG Nieuwegein.

M04.01.0016 02/10

VERZEKERINGEN, PENSIOENEN, HYPOTHEKEN
MET HET ACCENT OP ù

MEEÛS[®]