

### **Informatie over onze dienstverlening**

Graag willen wij u inzage geven in hetgeen ons kantoor voor u kan betekenen op het gebied van financiële diensten en –producten. Ook over hoe wij voor onze diensten beloofd worden, zijn wij graag helder en transparant.

In deze dienstenwijzer leest u daar meer over. Wij gaan hierbij verder dan de informatie die we u op grond van de Wet op het financieel toezicht (WFT) moeten verstrekken. Wij geven u graag aanvullende informatie over onze dienstverlening zodat u een goed totaalbeeld van ons kantoor krijgt. Heeft u hier vragen over, stel ze ons dan gerust!

### **Onze gegevens:**

Naam	Assurantiëkantoor Hellema
Kantooradres	Vlasakker 49, 3417 XT te Montfoort
Postadres	Zwanenbloem 1, 3417 LD te Montfoort
Telefoon	0348 – 74 81 17 / 06 – 54 32 32 89
E-mail	<a href="mailto:info@assurantiëkantoorhellema.nl">info@assurantiëkantoorhellema.nl</a>
Website	<a href="http://www.assurantiëkantoorhellema.nl">www.assurantiëkantoorhellema.nl</a>

### **Registratie AFM**

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder vergunningnummer: 12040212.

### **Op grond van onze vergunning mogen wij de volgende activiteiten verrichten**

- Adviseren en bemiddelen in particuliere schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in zakelijke schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in inkomensverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in zorgverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in vermogensopbouwende producten
- Adviseren en bemiddelen in betaalrekeningen
- Adviseren en bemiddelen in spaarrekeningen
- Adviseren en bemiddelen in elektronisch geld
- Adviseren in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

### **Registeradviseur in Assurantiën (RAiA)**

Wij zijn in het personenregister ingeschreven als Registeradviseur in Assurantiën onder nummer PA0423 (zie [www.raia.nl](http://www.raia.nl)). In dit register worden alleen adviseurs toegelaten die aantoonbaar deskundig, integer en onafhankelijk zijn.

Als RAiA volgen wij een extra Permanent Educatie programma. Dit komt bovenop het Permanente Educatie programma dat wij al afleggen vanuit onze WFT verplichtingen. Dit alles doen wij om onze kennis actueel en op een zo hoog mogelijk niveau te houden.

## **Aard van onze dienstverlening**

Onze dienstverlening bestaat op hoofdlijnen uit de volgende onderdelen:

- **Inventariseren & Analyseren:**

- Wij maken een inventarisatie van uw wensen, doelstellingen, financiële situatie en uw kennis & ervaring. Hierbij maken we een analyse welk deel van de risico's u het beste af kunt dekken en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.

- **Vergelijking, advies & bemiddeling:**

- Op basis van de analyse werken wij een advies uit.
- Wij bieden onafhankelijk advies over alle soorten verzekeringen binnen onze vergunning.
- Op basis van het advies vergelijken we de producten en aanbiedingen van de verschillende banken/verzekeraars waarmee wij samenwerken.
- De best passende oplossing werken we voor u uit. Tevens geven we hierbij een toelichting over de belangrijkste product-/dekkingskenmerken.
- Als u zich kunt vinden in het advies, kunnen we ook de bemiddeling bij de aanvraag voor u verzorgen via een (sub-)agentschap van ons kantoor.
- Tussen het moment van aanvragen en het acceptatiebesluit van de verzekeraar kan enige tijd zitten. Indien nodig, kunnen wij dan een voorlopige dekking voor u aanvragen.

- **Beheren:**

- Wettelijke zorgplicht die geldt voor professionele, onafhankelijke assurantieadviseurs.
- Opname van uw polissen via (sub-)agentschappen van ons kantoor bij verzekeraars.
- Administreren en archiveren van polissen en alle verdere relevante zaken.
- Controleren van en, indien nodig, corrigeren van door verzekeraars afgegeven polissen.
- Informeren bij premieachterstanden teneinde te voorkomen dat uw dekkingen vervallen.
- Het onderhouden van contacten met verzekeraars en andere partijen als uw adviseur.
- Hulp, onderzoekwerk en advies bij wijzigingen (per e-mail, telefonisch of op ons kantoor).
- Het verzorgen en bevestigen van (voorlopige) dekking in voorkomende situaties.
- Hulp, onderzoekwerk en advies bij vragen (per e-mail, telefonisch of op ons kantoor).

- **Service:**

Zolang uw verzekering via een (sub-)agentschap van ons kantoor loopt, hebben wij een zorgplicht en kunnen wij de volgende services verzorgen:

- Periodiek onderhoud.
- Hulp, begeleiding en advies bij het indienen van schadeclaims en uitkeringsverzoeken.
- Inschakelen van experts, contra-experts of eventuele andere deskundigen.
- Controleren van en, indien nodig, onderhandelen over door verzekeraars aangekondigde schadevergoedingen danwel afwijzing hiervan.
- Hulp, onderzoekwerk en advies bij problemen/geschillen met de verzekeraar, bijvoorbeeld over dekkingen, premieverhogingen, of anderszins.
- Korte lijnen, goede bereikbaarheid en persoonlijk aanspreekpunt.
- Reistijd en -kosten voor noodzakelijke persoonlijke bezoeken bij u thuis of op het werk.

Persoonlijk contact, service en snelle en deskundige hulp zijn kernwaarden van ons kantoor.

### **Wat verwachten wij van u?**

U mag hoge eisen stellen aan onze adviezen en dienstverlening. Maar om optimaal voor u te kunnen werken, verwachten wij ook iets van u.

- **Juiste gegevens**  
Wij verwachten dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
- **Elders lopende verzekeringen**  
Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is bijvoorbeeld nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.
- **Wijzigingen in uw persoonlijke situatie**  
Als uw persoonlijke situatie wijzigt of als er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven. U kunt hierbij onder andere denken aan: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

### **Klachten over de uitvoering van onze dienstverlening**

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij doen dan ons uiterste best om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Tel. 070 – 333 8 999

[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Ons kantoor is bij het Kifid aangesloten onder nummer 300.014601.

### **Adviesvrij**

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of verzekeringsmaatschappijen.

### **Geen zeggenschap**

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten, aandelen of anderszins zeggenschap in ons bedrijf.

### **Selectie van aanbieders**

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hierbij werken wij samen met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

### **Onze beloning**

Natuurlijk willen wij graag beloond worden voor onze werkzaamheden. Dit kan op verschillende manieren:

- Op basis van een uurtarief en/of;
- Op basis van een bepaald bedrag en/of;
- Op basis van een percentage van de verzekeringspremie en/of;
- Op basis van een serviceabonnement.

Wij maken altijd vooraf duidelijke afspraken met u over de manier(en) waarop wij worden beloond.

Voor nieuw af te sluiten “complexe producten” zoals levensverzekeringen, uitvaartverzekeringen, betalingsbeschermers, individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en vermogensproducten mogen wij op grond van de wet geen enkele beloning ontvangen van banken of verzekeraars.

Voor verdere nieuw af te sluiten, verzekeringen, zoals schade-, zorg- en collectieve inkomensverzekeringen, geldt dat wij wel een beloning mogen ontvangen van de verzekeraar. Deze beloning is dan in de vorm van een percentage en is al opgenomen in de verzekeringspremie.

### **Beëindiging relatie**

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij dan wel bank verzoeken de lopende financiële producten over te dragen naar een adviseur van uw keuze.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.

De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons kantoor totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

### **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.

### **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 vermogen, of het verzekeren van bepaalde risico's.

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, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars 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. 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. Persoonsgegevens die wij van u in het kader van advies over en bemiddeling in financiële producten hebben ontvangen, bewaren we in ieder geval tot nadat deze producten zijn geëindigd,

plus een periode zo lang als onze wettelijke zorgplicht, bewaartermijnen en eisen omtrent reconstrueerbaarheid, alsmede onze rechtspositie bij een rechtsvordering, dit nodig maken.

### **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. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- 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. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- 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.

### **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.

#### **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 persoonsgeven 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).

#### **Natuurlijk is er nog veel meer te vertellen**

We hopen dat u een beeld heeft gekregen van wat wij voor u kunnen betekenen. Natuurlijk is dat veel meer dan u in deze dienstenwijzer heeft kunnen lezen. Stel ons daarom gerust uw vragen. Wilt u meer weten of wat wij voor u kunnen doen of hoe wij werken? We vertellen het u graag in een persoonlijk, vrijblijvend gesprek.