



Dienstenwijzer

A. Inleiding

Geachte relatie,

De verzekeringsbedrijfstak hecht aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk advies te verstrekken.

B. Wie zijn wij?

1. Wij zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten.

Onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd kunnen worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel goed aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.

2. Naast deze advisering begeleiden wij u ook bij de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waar u de verzekeringen onderbrengt.

C.1 Onze diensten.

C1. Algemeen

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

1. **SCHADEVERZEKERINGEN.** Met deze verzekeringen kunt u, binnen het kader van de verzekeringsvoorwaarden, schade vergoed krijgen die u lijdt voor het geval u bijvoorbeeld ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken, uw bagage tijdens de vakantie zoek raakt, u een aanrijding met uw auto krijgt, er brand uitbreekt in uw huis etc. U kunt hierbij denken aan o.a. ziektekostenverzekering, reisverzekering, autoverzekering, brandverzekering etc.

2. **VERZEKERINGEN** die een (vaste) som geld uitkeren als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.

3. **LEVENSVERZEKERINGEN.** Hierbij gaat het bijv. om verzekeringen waarmee u spaart, t.b.v. een studie voor uw (klein) kinderen, uitvaartverzekering, risicoverzekering etc.

Voorbeelden hiervan zijn: koopsompolissen, studieverzekeringen, natura uitvaartverzekeringen en verzekeringen bij overlijden.

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant.

Deze gegevens zullen conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens vertrouwelijk worden behandeld.

C.2 SCHADEVERZEKERINGEN.

Indien u ons inschakelt op het gebied van deze verzekeringen, kunt u van ons de volgende diensten verwachten:

1. Wij maken op basis van door u verstrekte gegevens een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou kunnen verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.

2. Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die nog elders lopen.

3. Wij geven u, indien u dat wenst, tips en adviezen zodat u de kans op schade door bijv. brand of diefstal kunt verminderen.

4. Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.

5. Wij lopen met u, mits u dat op prijs stelt, de belangrijkste verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten waar wij agentschappen van hebben.

Wij geven hierbij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden zodat deze naar onze mening goed aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.

6. Wij helpen u bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.

7. Wij controleren of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.

8. In een later stadium controleren wij of de polis, die u van de verzekeraar ontvangt, conform de aanvraag is.

9. Indien noodzakelijk en gewenst besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Soms duurt de acceptatie enige dagen/weken.

Soms moet eerst aanvullende informatie worden verstrekt. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent.

Niet in alle gevallen is voorlopige dekking mogelijk.

10. In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van de

verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.

11. Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.

12. Wij archiveren stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.

13. Door middel van periodieke contacten die tussen u en ons plaats kunnen hebben, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden. In onderling overleg kunnen hier afspraken over gemaakt worden.

14. Mocht u schade ondervinden in de zin van de polisvoorwaarden dan behartigen wij, zodra wij daarvan op de hoogte zijn gesteld, uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.

15. Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij, zodra wij daarvan op de hoogte zijn gesteld, die maatregelen namens u treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering.

C.3 LEVENSVERZEKERING.

Indien u ons op het gebied van levensverzekeringen inschakelt, kunt u van ons indien u dat wenst het volgende verwachten:

1. Wij onderzoeken welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen.

2. Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden.

Hierbij geven wij ook informatie over de kosten en het te verwachten rendement, zoals door de financiële instelling verstrekt, in relatie tot het risico dat u mogelijk loopt.

3. Wij helpen u bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.

4. Wij controleren of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.

5. In een later stadium controleren wij de polis van de verzekeraar of deze in opgemaakt conform de aanvraag.

6. Indien noodzakelijk bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.

7. Net als bij schadeverzekeringen besteden wij op uw verzoek voor zover noodzakelijk en gewenst aandacht aan een voorlopige dekking.

Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich voordoet tussen het moment waarop u de verzekering aangaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment waarop de verzekeringsmaatschappij de verzekering accepteert. Indien precies in die periode een schade optreedt kan het belangrijk zijn dat u hiervoor verzekerd bent.

Niet in alle gevallen zijn maatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking af te geven.

8. Wij archiveren stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.

9. Door middel van periodieke contacten die tussen u en ons plaats kunnen vinden, spannen wij ons in om te zorgen dat u verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.

10. Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaarpremies e.d. namens onze relaties door verzekeringsmaatschappijen worden belegd, begeleiden wij op uw verzoek de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.

11. Een levensverzekering sluit u voor een langere periode. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. In een dergelijke situatie geven wij u zo goed mogelijk inzicht in de consequenties van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.

12. Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering kan geschieden.

13. Indien recht op een uitkering ontstaat door overlijden van de verzekerde zullen wij, zodra wij daarover geïnformeerd zijn, namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

WAT VERWACHTEN WIJ VAN U?

1. U mag aan onze dienstverlening hoge eisen stellen maar er zijn voor u ook enkele verplichtingen. In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht achteraf bij schade blijken dat uw 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 volledig te vergoeden.

2. Heeft u elders 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.

3. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen m.b.t. verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat risico's onverzekerd blijven.

4. Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante veranderingen van inkomen, aan- en verbouw van uw woning, aan- en verkoop en vervanging van verzekerde zaken, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

5. Wij onderhouden alle contacten met verzekeraars. In het geval u zelf contact wenst met de verzekeraars, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraars.

6. Wij vragen u de gegevens van alle te ontvangen stukken te controleren op juistheid en eventuele onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

E. Onze bereikbaarheid
Wij willen zo goed mogelijk bereikbaar zijn voor onze relaties.
U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:
Van Hardeveld Assurantiën B.V., Broeksteeg 3, 6741

JT Lunteren

Tel.: 0342-404701 E-mail: assurantien@hardeveld.nl

2. Wij zijn op werkdagen geopend van 8.30 uur tot 17.30 uur.

3. Wij bieden de mogelijkheid voor het maken van afspraken in de avonden.

4. In zeer dringende gevallen kunt u ons ook privé bellen op telefoonnummer 0342-404705

5. Tijdens de vakantie kan het voorkomen dat de openingstijden wijzigen.

F. De premie
Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd.

F1 Incasso door Van Hardeveld Assurantiën B.V.

1. Premieafschrijving vindt plaats op een vast moment dat vooraf met u is afgesproken.

2. Ook kunt u de premie voldoen middels de u toegezonden nota.

3. Premies worden in principe per jaar betaald.

4. In overleg is het vaak mogelijk de premie per half jaar, kwartaal of maand te betalen.

5. Het kan zijn dat er vanuit de maatschappij kosten in rekening worden gebracht voor periodieke betalingen.

F2 Incasso door verzekeraar.

1. U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bankrekening te laten afschrijven.

2. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment.

3. Ook kunt u uw premie voldoen naar aanleiding van de toegezonden nota.

4. Premie worden in principe per jaar betaald.

5. In overleg is het vaak mogelijk de premie per half jaar, kwartaal of per maand te betalen.

6. Het kan zijn dat er vanuit de maatschappij kosten in rekening worden gebracht voor periodieke betalingen.

F3. Afspraken rondom premiebetaling

1. Het is belangrijk dat de premie op tijd betaald wordt. Indien u de premie niet tijdig heeft betaald kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtigd worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen u in rekening gebracht worden.

2. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.

3. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op geheel of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover

verzorgen.

G. Onze relatie met verzekeraars

1. Wij zijn onafhankelijk. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u producten van verschillende verzekeringsmaatschappijen te adviseren.

Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van de met ons samenwerkende verzekeraars. Een lijst met namen van verzekeraars met wie wij een relatie onderhouden zenden wij u op aanvraag toe.

H. Hoe worden wij beloofd?

H1 Beloning op basis van provisie

Wij ontvangen van verzekeringsmaatschappijen waar uw verzekeringen gesloten heeft 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.

H2 Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven of een vast bedrag wat wij vooraf met u hebben besproken. In beginsel hoeft u geen btw te betalen. Als u echter geen product afsluit maar er wel geadviseerd is, moeten wij u wettelijk btw in rekening brengen.

H3 Financieel advies is en was nooit gratis.

Vanaf 1 januari 2013 betaalt u een adviseur voor sommige financiële producten rechtstreeks voor het advies dat u wordt verstrekt.

Het gaat daarbij om de volgende producten: betalingsbeschermers, overlijdens- risicoverzekeringen, individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, uitvaartverzekeringen, levensverzekeringen, en bankspaarproducten.

Voor 1 januari 2013 was de provisie verwerkt in het product zelf.

I. Onze kwaliteit

1. Ons kantoor staat ingeschreven bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM houdt toezicht op de ondernemingen die actief zijn in verzekeringen. Alleen als de onderneming aan de strenge eisen van de AFM voldoet ontvangt zij een vergunning. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12043384. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op afm.nl/registers.

2. In het Handelsregister van de Kamer van Koophandel (KvK) staan wij geregistreerd onder nummer 63598825.

3. Ons kantoor is in het bezit van de relevante diploma's en certificaten.

4. Wij bekwamen ons in ons vak middels permanente educatie

5. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

J. Beëindiging relatie

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

2. 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 verzekeringen ligt bij ons kantoor totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

K. Klachten?

1. Als u een klacht heeft over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

2. Na ontvangst van uw klacht nemen wij spoedig contact met u op.

3. De klacht wordt door de directie behandeld.

4. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening KiFid
Postbus 93257
2509 AG Den Haag

T: 070-3338999

F: 070-3338900

kifid.nl

Ons aansluitnummer bij het Kifid is 300.016054

Van Hardeveld Assurantiën BV is in het bezit van algemene voorwaarden, privacyverklaring, protocol melden datalek en verwerkersovereenkomsten.

5. U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

Versie: mei 2018