



Dienstenwijzer

Graag willen wij u in deze diensten advieswijzer inzage geven in hetgeen ons kantoor voor u kan betekenen op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Veel van ons werk verrichten wij buiten uw gezichtsveld. In deze diensten advieswijzer geven wij u een overzicht van de wijze waarop ons kantoor werkt. Heeft u hierover vragen, aarzelt u dan niet contact met ons op te nemen.

Wie zijn wij?

Wij zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen en - uit hoofde van het aan ons gelieerde hypotheekkantoor - andere financiële diensten. Het is onze taak om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken kunt krijgen en welke daarvan verzekerd kunnen worden. Hierbij geven wij adviezen over producten die naar ons oordeel goed aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Naast deze advisering begeleiden wij de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij u de verzekeringen onderbrengt. Onze doelstelling is om relaties een deskundig advies te geven over allerlei vormen van verzekeringen, financiële diensten en hypotheeken (al dan niet via onze hypotheekafdeling).

Onze bereikbaarheid en openingstijden

Bezoekadres	: Haagweg 155, 2281 AH Rijswijk (Z.H.)
Telefoon	: 070 - 390.20.30
E-mail	: info@dehaaglandenverzekeringen.nl
Website	: www.dehaaglandenverzekeringen.nl
Openingstijden	: maandag t/m donderdag van 8.30 uur tot 17.00 uur vrijdag van 8.30 uur tot 16.00 uur

Buiten de openingstijden zijn wij voor spoedzaken eveneens bereikbaar. Op het hierboven aangegeven telefoonnummer wordt u medegedeeld onder welke nummers u ons buiten onze kantooruren kunt bereiken.

Onze relaties met verzekeringsmaatschappijen

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u producten van verschillende verzekeringsmaatschappijen te adviseren.

Wij hebben geen enkele contractuele verplichting om u te adviseren te kiezen voor financiële producten van bepaalde verzekeringsmaatschappijen, banken, hypotheekverstrekkers en/ of andere financiële instellingen. Er is geen financiële instelling, bank of verzekeringsmaatschappij die geheel of gedeeltelijk eigenaar is van of zeggenschap heeft in ons kantoor.

Hoe worden wij betaald?

Wij ontvangen van de verzekeringsmaatschappij waar uw verzekering gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht.

Voor levensverzekeringen, hypotheeken, uitvaartverzekeringen, betalingsbeschermers en individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen mogen wij geen provisie ontvangen van banken of verzekeraars. Wij brengen de kosten voor onze werkzaamheden bij deze producten bij u in rekening. Wij informeren u hierover vooraf.

Ons interne beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat voor 100% uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt mede de hoogte van het vaste salaris.

Onze diensten

Wij kunnen onze relaties behulpzaam zijn op een breed terrein van financiële diensten. Tot de adviesgebieden van ons kantoor behoren:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypotheekadvisering & Hypotheken (wordt verzorgd door ons hypotheekkantoor)
- Financieringen (eveneens via ons hypotheekkantoor)
- Inkomensverzekeringen
- Zorgverzekeringen

Indien u ons inschakelt om uw belangen op het gebied van verzekeringen te behartigen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

Analyse van uw wensen

Wij maken een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket (voor zover reeds aanwezig). Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.

Alternatieven waar u uit kunt kiezen

Wij lopen met u de verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Wij geven hierbij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden, zodat deze goed aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.

Aanvraag van de verzekering

Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering. Wij helpen u (indien van toepassing) met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.

Verzorgen van voorlopige dekking

Indien noodzakelijk of gewenst verzorgen wij - indien mogelijk - 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 formeel tot stand is gekomen.

Controle verzekeringsdocumenten

Wij controleren voor u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld. Wij letten erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig verzekert. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.

Controle premietarief

Voor de verzekering die u afgesloten heeft, bent u een premie verschuldigd. Wij controleren of de verzekeringsmaatschappij de juiste tarieven voor u hanteert.

Beheer van de verzekeringen, die u heeft gesloten

Omdat u ons heeft gevraagd uw belangen op het gebied van verzekeringen te behartigen, zien wij het als een belangrijke taak ervoor te zorgen dat de verzekering ook op langere termijn blijft aansluiten bij uw wensen. Er kunnen wijzigingen ontstaan in uw persoonlijk situatie die gevolgen hebben voor de aard van de dekking. Wij wijzen u erop dat wij alleen uw verzekeringen kunnen aanpassen indien u ons informeert over de wijzigingen in uw situatie.

Verzorgen van de uitkering

Er kan een moment aanbreken dat u een beroep moet doen op de verzekering. Dat kan zijn na een schade, ongeval of in geval van overlijden. Namens u zullen wij die maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten.

Werkzaamheden afkopen levensverzekering

Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.

Uitkering levensverzekering

Voordat de levensverzekering tot uitkering komt, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering kan geschieden en indien gewenst bekijken wij met u de mogelijkheden van herbelegging.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook een paar dingen van u. Pas dan kunnen wij optimaal voor u werken.

De 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 de schade niet of niet geheel te vergoeden en/of de verzekering te beëindigen dan wel nietig te verklaren.

Elders lopende verzekeringen

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.

Wijzigingen in persoonlijke situatie

Als uw persoonlijke situatie verandert 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 risico's onverzekerd blijven. Onder wijziging van 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, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing, wijziging van contactgegevens en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

Contact met maatschappij

Wij onderhouden voor en namens u alle contacten met de maatschappij. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de maatschappij (op initiatief van de maatschappij dan wel op uw initiatief).

De premie

De door u verschuldigde premie wordt in het algemeen door ons kantoor namens de verzekeringsmaatschappij bij u geïncasseerd.

U kunt daarbij kiezen voor een aantal wijzen van betaling, te weten:

- a) zenden van een nota met betaling door uzelf,
- b) automatische afschrijving van een door u opgegeven betaalrekening.

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 u uw premie aan ons hebt betaald, bent u uiteraard bevrijd van betaling aan de verzekeraar.

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.

Afspraken rondom premiebetaling

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig 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 zullen in dat geval bij u in rekening worden gebracht.

Beëindiging relatie

U heeft 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.

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 kantoor deze zorgplicht overneemt.

Registratie AFM

Ons kantoor is ingeschreven in het register van de AFM onder nummer 12007629.

Op grond van deze 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 hypotheekadvisering, hypotheeken en financieringen worden verzorgd door ons hypotheekkantoor
- Adviseren en bemiddelen in spaarrekeningen

Registratie KvK

Ons kantoor is geregistreerd bij het handelsregister onder inschrijfnummer: 27102604

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar ook wij kunnen fouten maken. Wij hebben een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Voor u geeft dit een stuk extra zekerheid.

Klachten?

Wij doen ons best. Desondanks kan het voorkomen, dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat u dat dan kenbaar wilt maken. Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij een onafhankelijk klachtencollege, te weten:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening Kifid
Postbus 93257
2509 AG Den Haag

Telefoon : 0900-3552248
E-mail : consumenten@kifid.nl
Internet : www.kifid.nl.

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 het opbouwen van vermogen, 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/-uitkering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens uitsluitend 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 wel of niet van u ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten.

Wij vatten deze hieronder samen:

- U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- 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.
- 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. (Tenzij onmogelijk om goed beheer te kunnen waarborgen)
- 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.
- 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.
- 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 één 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 persoonsgegevens is omgegaan, dan vernemen wij dit graag van u en gaan wij ervan uit dat wij met u een oplossing kunnen vinden.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u zich altijd wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens:

Postbus 9374
2509 AJ DEN HAAG
Telefoon: 0900-2001201

Internet: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl
E-mail: info@autoriteitpersoonsgegevens.nl

Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Heeft u nog vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om contact met ons op te nemen. Wij staan u graag te woord!

Wijziging van de dienstenwijzer

Wij behouden ons het recht voor om wijzigingen aan te brengen in deze dienstenwijzer.