

Dienstenwijzer

Hoogstins Hellema Assurantiën Raadhuisplein 32 8911 HK Leeuwarden

Tel: 058-2126004 E-mail info@hoogstins-hellema.nl

A. Inleiding

Geachte cliënt,

1. De verzekeringsbedrijfstaking hecht aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is deze advieswijzer opgesteld. Hierin kunt u lezen wie we zijn, wat u van ons kunt verwachten, maar ook wat wij van u verwachten.

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 moeten worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.
2. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij u de verzekeringen onderbrengt.
3. Ons kantoor is opgericht in 1898, telt 2 medewerkers en is met name actief in de regio Friesland.
4. Wij zijn op geen enkele wijze gebonden aan een bepaalde aanbieder van financiële producten.
5. De aandelen van ons bedrijf zijn geheel ons eigendom.

C. Onze diensten

C1 Algemeen

Wij kunnen u adviseren op het gebied van :

1. schadeverzekeringen. Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt voor het geval dat u bijvoorbeeld ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken, uw bagage tijdens een vakantie zoek raakt, u een aanrijding met uw auto krijgt, er brand uitbreekt in uw huis etc. U kunt hierbij denken aan ziektekostenverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, een reisverzekering, een autoverzekering en brandverzekeringen.
2. verzekeringen die een uitkering garanderen als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.

3. levensverzekeringen/bancaire producten Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor een aanvullend pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een schuld. Voorbeelden zijn: overlijdensrisicoverzekering, bancaire lijfrente, Spaarrekening Eigen Woning, koopsompolis, studieverzekering, een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.
4. hypotheek. Onze doelstelling hierbij is ervoor te zorgen dat de financiering voor de aankoop van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden.
5. financiële planning. Dit houdt in dat wij u inzage geven in uw financiële situatie nu en in de toekomst. In de mate waarin u dat wenselijk acht, kunnen wij u vervolgens adviseren over financiële producten om uw inkomsten veilig te stellen c.q. te doen toenemen.

Uit hoofde van ons werk, moeten wij beschikken over gegevens van u als klant. Conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld (zie ons privacy statement).

C2. Schadeverzekeringen

Om een geschikt aanbod voor u te vinden vergelijken we een groot aantal schadeverzekeringen van verschillende aanbieders met elkaar.

De vergoeding kosten voor onze dienstverlening zijn onderdeel van de prijs van het product. Wij ontvangen van de financiële aanbieder een vergoeding die een onderdeel is van de premie die wij of de verzekeraar bij u in rekening brengen. U betaalt dus niet apart aan ons voor onze dienstverlening. Wij geven bij nieuw afgesloten verzekeringen aan hoe hoog deze vergoeding is. Wanneer het exacte bedrag nog niet bekend is, geven wij u een fijnmazig gemiddeld bedrag op. Deze verplichting geldt dus niet bij wijzigingen op bestaande verzekeringen.

Dit zijn de diensten die je van ons ontvangt en onder de vergoeding dienstverlening vallen:

C2.1 Inzicht: Het totaalplaatje ineen

Je eigen situatie goed kennen geeft overzicht en inzicht. Samen brengen we je risico's in kaart en kijken hoe je hier het best mee om kunt gaan.

1. Inventarisatie:

Wij brengen je financiële risico's in kaart.

Wij bespreken samen welke risico's je niet zelf wilt dragen.

Wij kijken welke risico's al gedekt zijn.

2. Analyse:

Wij analyseren welke risico's zijn te verzekeren.

Wij beoordelen of risico's te beperken zijn.

Wij kijken welke dekking bij je situatie en voorkeur past.

C2.2 Advies: De juiste dekking goed geregeld

Sommige risico's zijn simpelweg te groot om zelf te dragen. Uit een breed aanbod helpen we je om de juiste oplossing te vinden voor een scherpe prijs.

3. Advies:

Wij vergelijken verschillende verzekeraars die passende oplossingen kunnen aanbieden.

Wij informeren je over de voorwaarden, uitsluitingen en eigen risico's, en verschillen daarin.

Wij maken voorlopige premieberekeningen.

Wij adviseren je over de producten die naar onze mening de beste prijs/kwaliteit verhouding hebben.

Wij adviseren hoe je met eenvoudige preventiemaatregelen je risico en premie kunt beperken.

4. Aanvraag/bemiddeling:

Wij verzorgen voorlopige dekking voor je bij de verzekeraar.

Wij onderhandelen indien nodig en mogelijk voor je met de verzekeraar over prijs en voorwaarden.

Wij dienen de aanvraag in bij de verzekeraar.

Wij lichten de eisen toe die de verzekeraar mogelijk aan je stelt.

Wij bewaken de ontvangst van de polis.

Wij controleren de polis op eventuele onjuistheden.

Wij helpen je met het opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.

C2.3 Onderhoud: Altijd up to date

Tijdens de looptijd van je verzekeringen kan er van alles veranderen. Bij verzekeraars, in wetgeving of in jouw eigen situatie. Wij houden dat voor je in de gaten en zeggen het als het verstandig is om je zaken aan te passen of over te stappen naar een andere verzekeraar.

5. Beheer:

Wij controleren de premies die de verzekeraar in rekening brengt.

Wij bewaken de premiebetaling zodat je niet onbedoeld onverzekerd raakt.

Wij onderhouden je persoonlijk dossier.

Wij informeren je over relevante wijzigingen in je verzekeringen of in wetgeving die daarop van invloed is.

Wij geven wijzigingen in je persoonlijke omstandigheden aan de verzekeraar door.

6. Onderhoud:

Als je wijzigingen in je persoonlijke omstandigheden aan ons doorgeeft, beoordelen wij of deze wijzigingen gevolgen hebben voor je verzekeringen.

Wij evalueren periodiek je risicobereidheid, verzekeringswens en marktontwikkeling.

Wij checken of andere verzekeraars een betere deal bieden wanneer daar aanleiding voor is (wijziging premie en/of voorwaarden) of op jouw verzoek.

Zolang de verzekering loopt, regelen wij het papierwerk met de verzekeraar.

C2.4 Hulp bij schade

Zolang de verzekering loopt, regelen wij het papierwerk met de verzekeraar. Bij een schade staan we aan jouw kant.

7. Schadebegeleiding:

Wanneer dat nodig is komen wij naar je toe om ter plaatse te beoordelen welke overige acties nodig en gewenst zijn.

Wij helpen de schadeclaim bij de verzekeraar in te dienen.

Wij bewaken de voortgang.

Wij controleren de ontvangst van de schade-uitkering op eventuele onjuistheden.

Wij beoordelen of door de schade aanpassingen in je verzekeringsportefeuille nodig of gewenst zijn.

8. Bezwaar

Wij beoordelen en bespreken het standpunt van de verzekeraar.

Als dat nodig is schakelen wij externe (contra)experts voor je in.

C3. Levensverzekeringen en bancaire producten

Wij hebben geen contractuele afspraken met één of meerdere aanbieders van financiële producten. Wij vergelijken een beperkt aantal verschillende levensverzekeringen en bancaire producten van verschillende aanbieders met elkaar.

De kosten voor onze dienstverlening berekenen wij op basis van een uurtarief dat we met u zijn overeengekomen.

Indien u ons op het gebied van levensverzekeringen en bancaire producten inschakelt, kunt u van ons indien u dat wenst de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al hebt. Tevens onderzoeken wij welke voorzieningen u al hebt getroffen voor uw pensioen.
2. Wij onderzoeken vervolgens met u welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen.
3. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.

4. Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden. Hierbij geven wij u ook informatie over de kosten en het te verwachten rendement in relatie tot het risico dat u mogelijk loopt..
5. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
6. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
7. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
8. Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.
9. Net als bij schadeverzekeringen besteden wij voor zover noodzakelijk en gewenst 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 verzekeringsmaatschappij de verzekering accepteert. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
10. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier
11. Wij houden uw portefeuille actueel.
12. Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen voordoen, informeren wij onze relaties over deze wijzigingen. Indien relaties daar prijs op stellen gaan wij na in welke mate deze wijzigingen specifiek van belang zijn voor hun individuele situatie.
13. Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaarpremies namens onze relaties door verzekeringsmaatschappijen worden belegd, begeleiden wij de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
14. Een dergelijke voorziening sluit u voor een langere periode. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de voorziening wilt beëindigen. In een dergelijke situatie geven wij u inzicht in de fiscale en financiële consequenties van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de voorziening.
15. Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of veranderen van baan.
16. Indien de datum waarop de voorziening tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering het best kan geschieden en indien gewenst de mogelijkheden van herbelegging.
17. Wij controleren of de hoogte van de uitkering correct is gelet op de (polis)voorwaarden zoals die voor u gelden.

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

D. Wat verwachten wij van u?

1. U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval 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.
2. Hebt 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 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.
4. 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, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.
5. Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.

E. Onze bereikbaarheid

1. Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:
2. Via de post: Raadhuisplein 32, 8911 HK Leeuwarden
3. via e-mail: info@hoogstins-hellema.nl
4. Wij zijn op werkdagen geopend van 9.00 tot en met 17.00 uur.
5. Voor afspraken buiten kantooruren kunt u ons bellen.
6. Telefoon (24/7): 058-2126004
7. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post of e-mail.

F. De premie

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

F1 Incasso door Hoogstins Hellema

1. Indien wij u laten weten dat de door u verschuldigde premie door ons namens de verzekeringsmaatschappij bij u zal worden geïncasseerd, kunt u kiezen voor een aantal wijzen van betaling a) zenden van een nota met betaling door u per bank of giro, b) automatische afschrijving van bank.
2. U kunt ons machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven.
3. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
4. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een nota.
5. Premies worden in principe per jaar betaald.
6. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
7. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht.
8. Als u eenmaal uw premie aan ons hebt betaald, bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Daar zorgen wij immers voor.
9. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

F2. Incasso door verzekeraar

1. U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bankrekening te laten schrijven.
2. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
3. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro of nota.
4. Premies worden in principe per jaar betaald.
5. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
6. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht.
7. Als u vragen hebt 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.

F3. Afspraken rondom premiebetaling

1. Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie 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 kunnen aan u in rekening worden gebracht.
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 gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.
4. 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 kunnen aan u in rekening worden gebracht.

G. Onze relatie met verzekeraars

1. Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid alle producten van alle verzekeraars kunnen adviseren. Overigens brengt het lidmaatschap van de Adfiz dit vanzelf met zich mee.
Wij betrekken in onze advisering de producten van meerdere verzekeraars.
Wanneer u dat wenst, kunnen wij u de namen van deze verzekeraars verstrekken.
2. De aandelen van ons bedrijf zijn geheel ons eigendom.

H. Hoe worden wij beloond?

H1. Beloning op basis van provisie

1. Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering gesloten is een vergoeding voor onze dienstverlening 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. Beloning op basis van declaratie

1. Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u hebben overlegd.
2. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn.
3. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.
4. Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten.
5. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

I. Onze kwaliteit

1. Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM (Autoriteit Financiële Markten) onder nummer: 12005966. Registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen.
2. Ons kantoor is aangesloten bij:
 - a. ADFIZ (Adviseurs in Financiële Zekerheid)
3. Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij een of meer organisaties die van haar (hun) leden een bepaalde kwaliteitsnorm eis(t)(en). Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.
4. Wij zijn in het bezit van de relevante vergunningen diploma's en certificaten.
5. Onze assurantieadviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.

6. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Indien u schade lijdt als gevolg van fouten die door ons zijn gemaakt, zal de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar deze schade vergoeden. Voor u geeft dit extra zekerheid

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 verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

K. Klachten?

1. Als u een klacht hebt 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 snel contact met u op.
3. Alle klachten worden door de directie behandeld.
4. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij de onafhankelijke Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG, Den Haag, T. 0900-3552248, e-mail: consumenten@kifid.nl; www.kifid.nl. Ons aansluitnummer bij het klachteninstituut is: 300.003187
5. U kunt zich tevens tot de Burgerlijke Rechter wenden.