



Dienstenwijzer Hakze Verzekeringen

Introductie

U overweegt een beroep te doen op de dienstverlening van Hakze Verzekeringen. In dit document leggen wij u graag uit wie wij zijn, hoe wij werken en hoe wij beloofd worden.

Wie zijn wij?

Hakze Verzekeringen helpt bedrijven, ondernemers en particulieren aan passende en betaalbare (financiële) zekerheid. Wij bemiddelen en adviseren op het gebied van verzekeringen en financiële producten. Wij beschikken over een vergunning waarmee wij u van dienst kunnen zijn bij de advisering en bemiddeling van:

Schadeverzekeringen Particulier en Zakelijk

Vrijwel ieder bedrijf of particulier heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid.

Vermogen

Financiële producten met betrekking tot vermogen zijn er in veel vormen. Van een levensverzekering tot lijfrente- en kapitaalverzekeringen, bankspaarproducten en betaal- en spaarrekeningen.

Inkomensverzekeringen en Zorgverzekeringen

Inkomensvoorzieningen bij ziekte, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid. Plus de zorgverzekering.

Overige Adviesdiensten

Zoals een risico-inventarisatie voor een bedrijf of een advies over een specifiek onderwerp.

Onze gegevens:

Naam en adresgegevens

Hakze Verzekeringen
Boeier 9
8401 MV Gorredijk
telefoon: 0513-436270
Mobiel : 06- 10867928
E-mail : info@hakzeverzekeringen.nl
Internet : www.hakzeverzekeringen.nl

Onze bereikbaarheid

1. Wij zijn op werkdagen van 8:30 tot 20:00 telefonisch bereikbaar via 0513- 436270 of 06-10867928. Bij noodgevallen 's avonds en in het weekend kunt u het mobiele telefoonnummer gebruiken.

2. E-mail: info@hakzeverzekeringen.nl

Als wij niet (direct) bereikbaar zijn kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen of bij voorkeur een e-mail sturen.

Onze relatie met verzekeraars en aanbieders

Wij zijn volledig zelfstandig en adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen financiële producten en verzekeringen adviseren van de aanbieders/verzekeraars waar wij een agentschap of subagentschap van hebben. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten/oplossingen van een beperkt aantal aanbieders. Mogelijk hebben andere aanbieders ook producten die geschikt voor u zijn. Naar deze informatie moet u zelf op zoek gaan.

Privacy Verklaring

Hakze Verzekeringen verwerkt uw persoonsgegevens doordat u gebruik maakt van onze diensten en/of omdat u deze zelf aan ons verstrekt. Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. In onze Privacy verklaring kunt u dit nalezen. Deze kunt u vinden op: www.hakzeverzekeringen.nl.

Algemene Voorwaarden

Onze algemene voorwaarden zijn van toepassing op al onze dienstverlening en werkzaamheden.

Lidmaatschappen en registraties

Hakze Verzekeringen is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- AFM
- KIFID
- KVK

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM (www.afm.nl) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12019671. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min.).

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.013875.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 01160712.

Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de desbetreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken 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.

Klachten

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. Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op. U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging van uw klacht binnen een week. Ons streven is om binnen 3 weken na de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie op de klacht te geven, zo mogelijk in de vorm van een definitief standpunt. Als dat definitieve standpunt niet kan worden gegeven zal wel worden aangegeven wat daaraan nog in de weg staat en op welke termijn en afhankelijk van welke omstandigheden een verdere berichtgeving zal volgen. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het Onafhankelijk Klachteninstituut Financiële dienstverlening (KIFID) te Den Haag.

Wat doen wij?

Over het algemeen zijn wij onze klanten als onderstaand van dienst:

Oriënteren/inventariseren

- Kennismaking en toelichting van onze dienstverlening.
- Wij inventariseren de situatie, uw wensen en alle relevante informatie.
Bij financieel complexe producten stellen wij een klantprofiel op.
Dit is een inventarisatie van uw wensen, doelstellingen, financiële positie, uw kennis, ervaring en uw risicobereidheid.
- Verslaglegging en dossiervorming om u in de komende tijd goed te begeleiden.

Analyseren/Adviseren/Bemiddelen

- Verzamelen en analyseren van alle onderliggende stukken en verkregen informatie
- Verslagleggen van de uitgangspunten en uitwerking van het advies.
- Naar aanleiding van het advies een analyse maken van de verschillende aanbieders waarvoor bemiddeld wordt en deze vervolgens ook vergelijken.
- Aanvragen één of meer offertes en controleren offerte(s) op volledigheid en juistheid.
- Bespreken /doornemen van het advies
- Bespreken van de offertes en de voorwaarden. Begeleiden bij de keuze voor een van de offertes.
- Ondertekening offerte, invullen aanvraagformulieren en alle bijbehorende formaliteiten.
- Bewaken voortgang van uw aanvraag en polisopmaak. Controleren correctheid en volledigheid van de bescheiden in relatie tot aanvraag en advies.
- Polis of product in de administratie verwerken en uitreiken/versturen.

Nazorg en Beheer

- Bij veranderingen of mutaties wordt nagelopen welke consequenties dit heeft voor het advies, de verzekering of financiële product.
- Regelmatig contact en relatiebezoek. Dit om de verzekering of financiële product actueel te houden Wij zijn per telefoon en e-mail bereikbaar.
- In behandeling nemen schademelding. Beoordeling schademelding. Afhandeling schademelding

Wij vragen ook iets van u

Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben, vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert.

Totaalbeeld

Uw financiële -en verzekeringsportefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben. Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw verzekeringen, financiële producten en financiën. Wanneer met uw medewerking geen totaalbeeld kan worden bereikt zijn wij uitsluitend en alleen verantwoordelijk voor de bij Hakze Verzekeringen bemiddelde producten/verzekeringen.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen die van invloed kunnen zijn op uw verzekeringen en financiële producten.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden. Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons indien gewenst te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

Hoe zit het met onze beloning?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan kosten van administratie, auto, opleidingen en vergunningen. Onze inkomsten kunnen bestaan uit een vergoeding welke wij van financiële instellingen ontvangen waar u met onze begeleiding een financieel product of verzekering aangaat. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'provisie' De financiële instelling zal deze kosten verwerken in de prijs van het financiële product.

Het is ook mogelijk dat wij met u afspreken dat u onze kosten rechtstreeks betaalt. Dit kan dan op basis van een vaste prijs, uurtarief of een abonnement. Ons uurtarief is € 60-, ex BTW en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

Beloning schadeverzekeringen

De dienstverlening bestaat uit Advisering, Bemiddeling en Nazorg/Beheer.

Provisie

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen zijn onderdeel van de prijs van het product(provisie). Bij verzekeringen is dat de premie die u betaalt. Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening.

De provisievergoeding is circa 20% van de premie.

Abonnement

In plaats van provisie is ook een abonnement mogelijk. Onderstaand zijn de abonnementsvormen met bijbehorende tarief vermeld:

- Schadeverzekeringen particulier vanaf € 7,50-, per maand.
- Schadeverzekeringen zakelijk zonder personeel vanaf € 20-, per maand.
- Schadeverzekeringen zakelijk met personeel vanaf € 60-, per maand.
- Inkomensverzekering individueel vanaf € 10-, per maand
- Inkomensverzekering collectief vanaf € 10-, per maand

In een dienstverleningsovereenkomst worden de afspraken van het abonnement vastgelegd.

Beloning Levensverzekering, Inkomensverzekering, Fiscale bankspaarrekening en Advies Overig

De dienstverlening bestaat normaal uit Advisering, Bemiddeling en Nazorg/Beheer.

Wij brengen onze vergoeding bij u in rekening. De afspraken worden schriftelijk vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst. Onderstaand heeft u een overzicht van de tarieven en een overzicht van de benodigde uren voor de advisering en bemiddeling per productcategorie.

Tarieven

Productcategorie	Tarieven voor Advisering en Bemiddeling		Benodigde uren voor Advisering en Bemiddeling	
	Minimum	Maximum	Minimum	Maximum
Levensverzekering	€ 150,-	€ 600,-	2	10
Uitvaart	€ 120,-	€ 120,-	2	2
Inkomensverzekering	€ 400,-	€ 400,-	6	8
Banksparen	€ 120,-	€ 300,-	2	5
Advies overig	uurtarief		3	15