

Dienstenwijzer

A. Introductie

De verzekeringsbedrijfstak hecht waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is binnen de verzekeringsbedrijfstak een Code opgesteld. Deze Code schrijft voor aan welke punten assurantiekantoren minimaal aandacht moeten besteden in de voorlichting aan en advisering van consumenten. Het betreft hier de Gedragscode Informatieverstrekking Dienstverlening Intermediair, de GIDI.

Hillebrand Verzekeringen & Hypotheken heeft deze Code onderschreven. In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze Code. De complete tekst van deze gedragscode kunt u bij ons opvragen en ook downloaden via onze website. Ook kunt u de complete tekst van deze gedragscode op de website van het Verbond van Verzekeraars, de belangenorganisatie van verzekeraars, opvragen: www.verzekeraars.nl.

B. Wie zijn wij

1. Hillebrand Verzekeringen en Hypotheken is adviseur 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 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.

C. Onze diensten

C1. Onze diensten - Algemeen

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

1. Schadeverzekeringen. Met dit soort verzekeringen kunt u binnen het kader van de verzekeringsvoorwaarden 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 een ziektekostenverzekering, een arbeidsongeschiktheidsverzekering, een reisverzekering, een autoverzekering en een brandverzekering.

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 bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor een aanvullend pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een schuld of ander toekomstige zaken. Voorbeelden hiervan zijn: koopsompolis, studieverzekering, een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.

4. Hypotheken. 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.

Uit hoofde van ons werk, beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

C2. Onze diensten - Schadeverzekeringen

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

1. Wij maken, op basis van de 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 elders lopen.

3. Wij geven u tips en adviezen zodat u de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal kunt

verminderen en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen.

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 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 wensen en omstandigheden.

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

7. Wij controleren met u 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. 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. 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 zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.

9. 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.

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

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

12. Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.

13. Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij, zodra wij 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.

C3. Onze diensten - Levensverzekeringen

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

1. Wij inventariseren, op basis van de door u verstrekte gegevens, 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. Wij geven u informatie over de belangrijkste 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.

4. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.

5. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.

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

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

8. 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.

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

10. Wij houden uw portefeuille actueel.

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 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. Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of veranderen van baan.

13. Indien de datum waarop de levensverzekering 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.

14. 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 die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

D. Wat verwachten wij van u?

1. U mag aan onze adviezen en dienstverlening 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, 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.

6. Het controleren van de ontvangen stukken. Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgeven van wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Zijn de kentekens of andere gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even. Wij gaan er dan achteren en zullen zonodig laten corrigeren.

E. Onze bereikbaarheid

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:

1. Hillebrand Verzekeringen & Hypotheken is op werkdagen geopend van 9.00 u. t/m 17.00 u.

2. Voor afspraken buiten kantooruren kunt u ons bellen voor een afspraak.

3. Telefoon tijdens kantooruren: (0111) 40 60 18

4. Buiten kantooruren, kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan de volgende werkdag teruggebeld.

5. Verzekeraars zijn veelal aangesloten bij een alarmcentrale. Dit betekent dat u altijd, 24 uur per dag, persoonlijk te woord gestaan wordt indien u telefonisch contact met de maatschappij zoekt inzake bijvoorbeeld een grote schade.

6. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post: Postbus 44, 4318 ZG Brouwershaven, fax (0111) 40 60 25 danwel per e-mail: info@hillebrandverzekeringen.nl

F. De premie

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

Incasso door verzekeraar

1. U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening 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.
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.
8. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

Afspraken rondom premiebetaling

1. 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.
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.

G. Onze relatie met verzekeraars

1. Wij zijn adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u een product van verschillende verzekeringsmaatschappijen te adviseren. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars/banken zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars. Een lijst met namen van verzekeraars met wie wij een relatie onderhouden zenden wij u op aanvraag toe.
2. Wij hebben verschillende accounts bij verschillende verzekeraars/banken. Daarnaast hebben wij subagentschappen bij diverse assuradeuren/assurantiekantoren.

H. Hoe worden wij beloond?

Beloning op basis van provisie

Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering gesloten is 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.

I. Onze kwaliteit

1. Registratie bij de Autoriteit Financiële Markten
Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer: 12018875
2. Hillebrand Verzekeringen en Hypotheken zijn in het bezit van de relevante diploma's en certificaten.
3. Hillebrand Verzekeringen en Hypotheken is ingeschreven bij Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, onder nummer: 300.013427
4. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. 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:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

tel. : 0900 355 2248

e-mail: info@kifid.nl

website: www.kifid.nl.

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

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

**Hillebrand Verzekeringen & Hypotheken
Markt 2**

**Postbus 44
4318 ZG Brouwershaven**

Tel: (0111) 40 60 18 Fax: (0111) 40 60 25