



Dienstenwijzer De Hakenberg

Als relatie van de Hakenberg informeren wij u gaarne over de advieswijzer die is opgesteld door belangenorganisaties uit de financiële dienstverlening en is bedoeld om de relatie tussen u en ons volledig doorzichtig te maken. In de Wet Financiële Dienstverlening zijn eisen gesteld aan de wijze waarop wij onze cliënten dienen te informeren.

De advieswijzer schrijft voor aan welke punten financiële dienstverleners minimaal aandacht moeten besteden in de voorlichting aan en advisering van consumenten.

De Hakenberg hecht belang aan een juiste en adequate voorlichting aan haar cliënten. Deze advieswijzer, onderschrijven wij als kantoor dan ook volledig. In bijgaand document leest u precies hoe onze dienstverlening is opgebouwd en wat u van ons als adviseur mag verwachten. Hier staat echter tegenover dat wij als dienstverlenend intermediair ook iets van u verwachten. Wat dit is, zal in het hiernavolgende document voor u uiteen worden gezet.

Mocht u na het lezen van dit document nog vragen hebben, dan verzoeken wij u contact op te nemen met ons kantoor. Onze adviseurs staan u graag persoonlijk te woord teneinde uw vragen te beantwoorden.

De Hakenberg

N.G. Nijhuis
Algemeen directeur



Wie zijn wij?

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. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij u de verzekeringen onderbrengt.

Onze diensten

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

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 een zorgverzekering, een arbeidsongeschiktheidsverzekering, een reisverzekering, een autoverzekering, een brandverzekering etc.

Levensverzekeringen. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor een aanvullend pensioen, een studie voor uw kind, betaling begrafenissen, de aflossing van een schuld of andere toekomstige zaken. Voorbeelden hiervan zijn: koopsompolis, studieverzekering, uitvaartverzekering, een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.

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.

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 dan wel te doen toenemen.

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 door u verstrekte gegevens een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. 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.
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 laten 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. Wij geven hierbij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden zodat deze naar onze mening het beste aansluiten bij uw specifieke 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.
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. 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.
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 alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.



13. Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.
14. Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
15. Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij 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.

Levensverzekeringen

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

1. Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al hebt. Desgewenst onderzoeken wij tevens 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, zoals door de financiële instelling verstrekt, 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. Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.
12. Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen van algemene aard 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 op uw verzoek de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
14. 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 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 levensverzekering.
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 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.
17. Wij toetsen de uitkering aan de hand van de polisvoorwaarden 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.



Hypotheek

Indien u ons op het gebied van hypotheek inschakelt, kunt u van ons desgewenst de volgende dienstverlening verwachten:

1. Het inventariseren van uw persoonlijke situatie en wensen.
2. Het onderzoeken van een hypotheekconstructie die past bij uw persoonlijke wensen en bestedingsmogelijkheden, alsmede rekening houdt met de door u geldende fiscale regels.
3. Het aan u uitleggen van de voor- en nadelen van de verschillende opties waarbinnen uw wensen gerealiseerd kunnen worden.
4. Het opstellen van een aanvraag voor offertes bij één of meer financiële instellingen, alsmede de onderhandelingen met deze instellingen om voor u een goed aanbod te krijgen.
5. Het vergelijken van de ontvangen offertes en advisering aan u ten aanzien van de keuze van de af te sluiten hypotheekconstructie en financiële instelling.
6. Advisering van eventuele aanvullende verzekeringen gericht op het beschermen van het door u aan te kopen pand, alsmede voorzieningen gericht op het betaalbaar houden van de woonlasten in geval van arbeidsongeschiktheid van (één van) de kostwinners.
7. Het verzorgen van alle contacten met de financiële instelling ten einde te komen tot een definitief akkoord over de aan u te verstrekken hypothecaire geldlening en de aan de hypotheek verbonden verzekeringen.
8. Het controleren van de hypotheekakte en de verzorging van de contacten tussen de geldverstrekker en de notaris waar de hypotheekakte zal worden ondertekend.
9. Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw financiering zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

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. 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 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 en geldverstrekker. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar en geldverstrekker, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.
6. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.



Onze bereikbaarheid

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

1. Agentura B.V.
Hanzepoort 25
7575 DB Oldenzaal
Website: www.hakenberg.nl
Telefoon: 0541-571111
Fax: 0541-571112
E-mail adres: info@hakenberg.nl
2. Wij zijn op werkdagen geopend van 08.30 tot en met 17.00 uur.
3. Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of ingrijpende schade kunt u ons bereiken via telefoonnummer: 0541-571111 of 06-55880156.
4. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post, fax (0541-571112) of e-mail (info@hakenberg.nl).

De premie

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

Incasso door Agentura B.V.

1. Indien wij u laten weten dat de door u verschuldigde premie door ons namens de verzekeringsmaatschappij bij u geïncasseerd zal worden 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 of giro, etc..
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 acceptgiro.
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 vooraf ingelicht.
7. Als u eenmaal uw premie aan ons hebt betaald, bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Daar zorgen wij immers voor.
8. Als uw premie belegd wordt in aandelen, vermeldt de verzekeringsmaatschappij altijd tegen welke koers dat gebeurt. Wij stellen u hiervan dan op de hoogte.

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.



Onze relatie met verzekeraars en bankinstellingen

1. Wij zijn onafhankelijk in onze advisering. Dat wil zeggen dat wij van geen enkele verzekeringsmaatschappij of bankinstelling de verplichting hebben om hun producten aan te bieden.
2. Wij hebben een volmacht van een of meer verzekeringsmaatschappij(en). Dit houdt in dat wij van deze verzekeringsmaatschappij(en) de bevoegdheid hebben gekregen om ten behoeve van onze cliënten op naam van een maatschappij verzekeringen te accepteren en schade af te wikkelen. Op het polisblad kunt u zien van welke verzekeraars wij een volmacht hebben: Allianz, Alpha Insurance, Arag, Londen, Mondial Assistance en Monuta.

Hoe worden wij beloond?

Beloning op basis van provisie of uurloon.

Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) of bankinstelling(en) waar uw verzekering of hypotheek gesloten is een kostenvergoeding (provisie) die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht of gebaseerd is op de hoogte van de aangeane hypothecaire lening.

Deze kostenvergoeding wordt eventueel verrekend met een overeengekomen uurloon of honorarium.

Indien er extra diensten aan u worden geleverd, zonder provisieontvangsten voor ons, kan dit rechtstreeks in rekening worden gebracht. U wordt hier vooraf over geïnformeerd.

Onze kwaliteit

1. Ons kantoor is ingeschreven bij de A.F.M. (Autoriteit Financiële Markten) onder nummer: 120141551. Registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen.
2. Wij zijn in het bezit van de volgende relevante diploma's en certificaten: Assurantie A., Assurantie B, Gevolmachtigd Agent, Varia.
3. Onze assurantieadviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.
4. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

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.

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
tel. : 0900 3552248
e-mail: info@kifid.nl
website: www.kifid.nl
5. U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

Laatste wijziging: 16 juli 2010