

A. INLEIDING

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In dit dienstverleningsdocument geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor Hameetman Assurantie-kantoor (HAMEETMAN). Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met uw klachten.

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op generlei wijze verplicht bent om bepaalde diensten van HAMEETMAN af te nemen of om een bepaalde overeenkomst met betrekking tot een financieel product te sluiten.

B. WIE ZIJN WIJ?

Wij zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen, hypotheek en andere financiële diensten. Hierbij adviseren wij u welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en omstandigheden. Daarnaast begeleiden wij de contacten tussen u en de banken en verzekeraars waarbij u de verzekeringen, hypotheek en andere financiële producten onderbrengt. HAMEETMAN behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten.

C. ONZE DIENSTEN

Wij kunnen en mogen conform onze vergunning u adviseren op het gebied van:

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft één of meer schadeverzekeringen. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Voor de beloningswijze voor particuliere schadeverzekeringen verwijzen wij u naar bijlage 2.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van levensverzekering zijn.

Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte zijn van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn.

D. WAT VERWACHTEN WIJ VAN U?

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten 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. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomensituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille 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 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 financiële dienstenpakket.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms zijn wij wettelijk verplicht u bepaalde informatie te verstrekken. Tevens kunnen wij u informatie toesturen zodat u zich nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig 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. Natuurlijk controleren wij deze documenten ook.

Persoonsgegevens

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om.

E. ONZE BEREIKBAARHEID

1. Wij zijn op werkdagen geopend van 9.00 uur tot en met 17.00 uur.
2. Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of ingrijpende schade kunt u ons bereiken via telefoonnummers: 06-24874147

F. DE PREMIE

Premie betalen kan op twee manieren. U betaalt via ons of rechtstreeks aan de verzekeraar. Per polis staat de incassomethode beschreven.

U moet premies binnen 1 maand betalen. Indien u de premie niet tijdig betaalt kan de verzekeraar bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen bij u in rekening worden gebracht.

G. ONZE RELATIE MET VERZEKERAARS

HAMEETMAN is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken/verzekeraars. Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeraars voeren. Wij werken met een aantal maatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn vrij in onze advisering.

H. HOE WORDEN WIJ BELOOND?

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denk aan salarissen, huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kan op verschillende wijzen worden voldaan.

Schadeverzekeringen

Vergoeding via de premie

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie die u betaalt.

In de door u betaalde premie zit de vergoeding voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

Consumptief krediet

Wij mogen van de wet voor het bemiddelen in kredieten uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet.

Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening. Als u de rente hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

Levensverzekeringen, hypotheken, (fiscaal) bankspaarrekeningen

De vergoeding die wij van banken of verzekeraars ontvangen voor onze dienstverlening met betrekking tot levensverzekeringen, hypotheken, fiscaal bankspaarrekeningen voldoet aan de volgende eisen:

- De vergoeding komt de kwaliteit van onze dienstverlening aan u ten goede;
- De vergoeding doet geen afbreuk aan onze verplichting om ons in te zetten voor uw belangen op financieel gebied; en
- De vergoeding die wij ontvangen is transparant.

Vergoeding op basis van provisie

Wij ontvangen van (de) financiële instelling(en) waar uw financieel product is afgesloten een provisie die onderdeel vormt van de prijs van het product. Bij levensverzekeringen is dat de premie, bij hypotheekbedragen zijn dat de (maand)lasten. In de door u betaalde premie of maandlasten zit de vergoeding voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

De hoogte van de vergoeding die wij van de financiële instelling uiteindelijk ontvangen is een vast percentage van het verzekerd bedrag, het uitstaande kapitaal of het geleende hypotheekbedrag en verschilt over het algemeen per product en per financiële instelling. Ook de looptijd van het product, alsmede het feit of u premie gedurende de looptijd van het product betaalt of in eens bij het afsluiten (koopsom) heeft invloed op de hoogte van onze vergoeding die wij van de financiële instelling ontvangen.

De bandbreedtes van de hoogte van de vergoeding die wij ontvangen van de financiële instelling vindt u in bijlage 1.

De daadwerkelijke hoogte van de provisie is afhankelijk van het financiële product dat u afsluit en van de aanbieder. Wij informeren u, uiterlijk vóór het afsluiten van het financiële product, schriftelijk over het exacte nominale bedrag van de provisie.

I. ONZE KWALITEIT

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft HAMEETMAN een vergunning gegeven op de volgende gebieden:

- Consumptief en Hypothecair krediet
- Spaar- en betaalrekeningen
- Levens(her)verzekeringen
- Schade(her)verzekeringen

Wij zijn ingeschreven in het WFT-register onder nummer: 12004574. Registratie is een wettelijke verplichting. Het WFT-register is te raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl).

HAMEETMAN (onze medewerkers zijn) is aangesloten bij:

- Adfz (vereniging van register-adviseurs, intermediairs en makelaars in assurantien, pensioenen en financiële diensten)
- AFM (Autoriteit Financiële Markten)
- Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening)
- Kamer van Koophandel

Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij organisaties die een bepaalde kwaliteitsnorm eisen. Onze adviseurs bekwamen zich in hun vak via opleidingen en permanente educatie.

Wij hebben een beroepsaansprakelijkheids-verzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid

J. BEËINDIGING RELATIE

1. U hebt het recht om elk moment de relatie met HAMEETMAN te beëindigen. U kunt uw verzekeraar verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze.
2. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair of verzekeraar deze zorgplicht overneemt.

K. KLACHTEN?

1. Heeft u een klacht over een afhandeling, onze werkwijze of gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.
2. Alle klachten worden door de directie behandeld. Wilt u nadere informatie over onze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen.
3. Mochten wij niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht bij de volgende instantie terecht: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) (www.kifid.nl) Postbus 93257, 2509 AG, Den Haag, U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.