

# Dienstenwijzer/Dienstverleningsdocument

Deze dienstenwijzer wordt u aangeboden door:

Hanzesteden Bedrijfsverzekeringen B.V.  
De Berken 13  
7221 GH STEENDEREN

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

Wie zijn wij?

Hanzesteden Bedrijfsverzekeringen B.V. biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van:

1. Schadeverzekeringen
2. Uitvaartverzekeringen
3. Levensverzekeringen

Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de producten die wij u adviseren.

Onze relatie met verzekeraars:

Ons kantoor werkt niet met vooraf geselecteerde verzekeringsmaatschappijen voor het afsluiten van verzekeringen. Wij baseren onze advisering aan u op een objectieve analyse van een grote keus aan producten en aanbieders in de markt. Daardoor zijn wij in staat u het product te adviseren dat het best past bij uw wensen en mogelijkheden.

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

U bent bij ons vrij in de (eind)keuze van aanbieder(s) en product(en). Wij zullen u met onze professionele kennis en ervaring ondersteunen in het maken van deze selectie.

Dat houdt onder meer in:

1. Inventariseren van uw wensen, behoeften en uw risicobereidheid: het vastleggen van uw klantprofiel.
2. Informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende constructies en producten;
3. Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders;
4. De consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken;
5. Toelichting en motiveren van het verstrekte advies;
6. Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies.

Aansluitend daarop helpen wij u met het aangaan van overeenkomsten tussen u en de verzekeringsmaatschappij van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien nodig en wenselijk, onderhouden wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappijen.

Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met verzekeringsmaatschappijen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing etc., en om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.).

Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen open van 9.00 uur tot 17.30 uur (daarna op afspraak).

Bezoekadres : De Berken 13  
7221 GH STEENDEREN  
Postadres : Postbus 2220  
7420 AE Deventer  
Telefoonnummer : 06-50819409  
Faxnummer : 0527-253216  
E-mail : [info@hanzecollectief.nl](mailto:info@hanzecollectief.nl)  
Internetadres : [www.hanzestedenbedrijfsverzekeringen.nl](http://www.hanzestedenbedrijfsverzekeringen.nl)  
: [www.hanzecollectief.nl](http://www.hanzecollectief.nl)  
[www.mijnzorgcollectief.nl](http://www.mijnzorgcollectief.nl)  
[www.aovzonderprovisie.nl](http://www.aovzonderprovisie.nl)

Betalingen:

Verzekeringen

Betaling van verzekeringspremies ( per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) dient u via automatische incasso of acceptgiro rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij voldoen. Per polis zullen wij daarover met u afspraken maken. Blijft betaling uit , dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

Hoe worden wij beloond?

De beloning voor onze dienstverlening aan u bestaat uit:

Wij ontvangen 3% afsluitprovisie bij uitvaartverzekeringen. Daarnaast een doorlopende incassoprovisie ad 9% van de door u betaalde premie. Voor schadeverzekeringen ontvangen wij een doorlopende provisie tot 20%.

Voor Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (AOV) brengen wij de premie zonder provisie in rekening. Voor het eerste jaar brengen wij een bedrag van 750 euro (door ons zelf te wijzigen) in rekening en tot aan het einde van de looptijd 50 euro. (jaarlijks geïndexeerd CBS prijsindexcijfer).

Beloning van complex financiële producten:

Provisie (kan alleen wanneer u ons de bemiddeling en nazorg laat verzorgen)

Onze inkomsten bestaan uit een vergoeding van kosten die wij van financiële instelling ontvangen waar u met onze begeleiding een financieel product aanschaft. De financiële instelling zal deze kosten bijna altijd verwerken in de prijs van het financiële product.

De helft van de te ontvangen provisie wordt aan u retour betaald. Mochten wij tijdens de boekingsperiode geconfronteerd worden met de verplichting provisie terug te betalen aan de dienstverlener, dan zullen wij dit aan doorbelasten.

Adviesgesprekken over verzekeringen zijn gratis.

Ons kantoor heeft rechtstreekse inschrijvingen bij verzekeraars, maar werkt ook samen met serviceprovider Van Kampen te Hoorn. In het geval Hanzesteden Bedrijfsverzekeringen B.V. een verzekering via deze serviceprovider aanvraagt, ontvangen ook zij daar een vergoeding voor.

Wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12020022, voor het uitoefenen van ons bedrijf. De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

Beëindiging van de relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

Klachtenregeling

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot de oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid voor te leggen aan Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid

Postadres 93257

2509 AG DEN HAAG

Wij streven er voortdurend naar onze klanten op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop. Wij vertrouwen erop met deze dienstenwijzer een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. We hopen samen met u de (klant)relatie aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal verlopen.

Wij danken u hartelijk voor uw vertrouwen en zijn u graag van dienst.

Hanzesteden Bedrijfsverzekeringen B.V.  
De Berken 13  
7221 GH STEENDEREN  
06-50819409  
info@hanzecollectief.nl  
[www.hanzestedenbedrijfsverzekeringen.nl](http://www.hanzestedenbedrijfsverzekeringen.nl)