

# Dienstenwijzer



**De Haan Pensioenconsult**

## **A. Inleiding**

De wetgever hecht waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is wettelijk voorgeschreven aan welke punten een assurantiekantoor minimaal aandacht moet besteden in de voorlichting aan en advisering van consumenten (klanten). In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze wettelijke verplichting.

## **B. Wie zijn wij?**

*De Haan Pensioenconsult* is een op 1 augustus 1994 opgericht assurantiekantoor dat particulieren en bedrijven helpt bij het vinden en afsluiten van verzekeringen. Ons adres is: Postbus 263, 6880 AG Velp.

## **C. Wat doen wij?**

### **1. Algemeen**

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.

### **2. Specifiek**

- a. wij adviseren u bij het vinden en afsluiten van het gewenste product. Bij deze advisering baseren wij ons advies niet op een onderzoek van de aanbiedingen van alle in Nederland werkzame verzekeraars. Wij doen zaken met ongeveer 10 verzekeraars waarvan wij de producten bij onze advisering betrekken. Zie verder onder G;
- b. wij controleren de polis en de premie die verzekeraars bij u in rekening brengen;
- c. tijdens de looptijd van de verzekering kunt u uitleg krijgen over en wijzigingen doorgeven op de polis;
- d. Mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.

## **D. Wat verwachten wij van u?**

1. 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. Dat u van belang zijnde wijzigingen aan ons of de verzekeraar doorgeeft.
3. Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even. Wij gaan er dan achterheen en zullen zonodig laten corrigeren.
4. Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft verzoeken wij deze ook schriftelijk per post, per fax of e-mail aan ons te bevestigen.



## **E. Onze bereikbaarheid**

1. Wij zijn op werkdagen van 09.00 uur tot 17.30 uur geopend en bij noodgevallen 's avonds en in het weekend telefonisch te bereiken onder nr. 026-3613630 (dit nummer wordt doorgeschakeld).
2. Als wij niet (direct) bereikbaar zijn kunt u de aanwijzingen op onze voicemail volgen.
3. Tijdens afwezigheid in vakantieperiodes kunt u de aanwijzingen op onze voicemail volgen of direct contact opnemen met de verzekeraar.

## **F. De premie**

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat de premie rechtstreeks aan de verzekeraar wordt betaald. Als daarvan afgeweken wordt maken wij daarover vooraf een afspraak.

## **G. Onze relatie met verzekeraars**

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid financiële producten (verzekeringen) van de verzekeraars of financiële instellingen waar wij een agentschap of subagentschap van hebben kunnen adviseren. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars of financiële instellingen zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars of financiële instellingen. Een lijst met namen van verzekeraars of financiële instellingen met wie wij zaken doen zenden wij u op aanvraag toe.

Wij adviseren niet, zoals de wet dat noemt, op basis van een objectieve analyse, maar dat neemt niet weg dat onze adviezen objectief zijn en gebaseerd op een analyse van uw persoonlijke situatie.

Wij zijn niet in het bezit van 10% of meer van de aandelen van een verzekeraar of financiële instelling waarvoor wij bemiddelen.

Een dergelijke verzekeraar of financiële instelling bezit, direct of indirect, niet meer dan 10% van de aandelen of stemrechten in ons bedrijf.

## **H. Hoe worden wij beloond?**

Wij ontvangen van (de) maatschappij(en) waar uw contract gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Dit tenzij vooraf expliciet andere afspraken zijn gemaakt. 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. Ons kantoor heeft een vergunning van de AFM onder nummer 12008115. Een vergunning is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen.
2. Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister te Arnhem onder nummer 09101058.
3. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Verzekeringen onder nummer 20005642.
4. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.



## **De Haan Pensioenconsult**

### **J. Beëindiging relatie**

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

### **K. 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 snel contact met u op. Alle klachten worden door de directie behandeld.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij de onafhankelijke Stichting Klachteninstituut Verzekeringen, Postbus 93560, 2509 AN Den Haag, tel. 070 – 3338999, fax 070 – 3338900, e-mail: [info@klachteninstituut.nl](mailto:info@klachteninstituut.nl); [www.klachteninstituut.nl](http://www.klachteninstituut.nl).

U kunt zich desgewenst tot de burgerlijke rechter wenden.

### **L. Datum/volnummer**

Volnummer 4, opgesteld te Velp op 12 februari 2009.