

Dienstenwijzer

OR-OD-104 – versie 3 - datum 04-06-2012

Dienstenwijzer van: HVMS

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 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?

HVMS, tevens handelend onder de namen De Hypotheekshop, Hypotheek Huis Castricum, Hypotheek Huis Zaandam, adviseert over financiële risico's en bemiddelt bij het afsluiten van verzekeringen die bij de individuele cliënt passen. Ook hebben wij een vergunning voor andere financiële diensten zoals:

Bemiddelen bij:

- schadeverzekeringen en levensverzekeringen;
- hypotheek en consumptief krediet
- elektronisch geld, spaar- en betaalrekeningen.

Het optreden als gevolmachtigd agent bij:

- schadeverzekeringen en levensverzekeringen.

Het adviseren en/of orders ontvangen en doorgeven met betrekking tot:

- deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen.

Onze adresgegevens zijn:

Paltrokstraat 20, 1508 EK Zaandam, tel. 075 – 6510 610
Geesterduinweg 40, 1902 CD Castricum, tel. 0251 – 655 086

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 50 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 met betrekking tot via onze bemiddeling afgesloten polissen en andere financiële producten;
- 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 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 bij schade gerechtigd is deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Dat u wijzigingen m.b.t. persoonlijke omstandigheden en verzekerde zaken 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. 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 achterheen 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:

	<u>Zaandam</u>	<u>Castricum</u>
Geopend ma t/m vrij zaterdag	08:00-17:30 u. -	09:00-17:30 u. 10:00-13:00 u.
Bezoekadres Postadres	Paltrokstraat 20 Postbus 1213 1500 AE Zaandam	Geesterduinweg 40 Postbus 74 1900 AB Castricum
Telefoon Fax	075-6510 610 075-6510 656	0251-655 086 0251-659 499

Internet: www.hvms.nl.

E-mail: verzekeringen@hvms.nl.

De volgende medewerkers zijn buiten openingstijden bereikbaar voor noodgevallen:

Vestiging Zaandam

Dimphy van Huizen	schade	075-6172109
Drs. Frank Sturop	buitendienst verzekeringen	075-6402329
Serge van Bezooijen	buitendienst verzekeringen	06-51184039

Vestiging Castricum

Martin Klaver	buitendienst verzekeringen	0251-671753
Drs. Remco Metselaar	makelaardij en financiële planning	0251-658429

F. De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Wij maken daarover vooraf een afspraak.

G. Onze relatie met verzekeraars en/of financiële instellingen.

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen 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 treden op als gevolmachtigde van:

- Arag-Nederland, Alg. Rechtsbijstandverzekeringmij. N.V.;
- Ardanta N.V.;
- DAS Ned. Rechtsbijstand Verz. Mij. N.V.
- Delta Lloyd Schadeverzekering N.V.;
- ASR Schadeverzekering N.V.;
- Mondial Assistance International AG;
- Nationale-Nederlanden Schadeverz. Mij. N.V.;

Dit houdt in dat wij van deze verzekeraars de bevoegdheid hebben gekregen om in een aantal gevallen namens hen te handelen. Hierdoor zijn wij ondermeer bevoegd om zelfstandig nieuwe verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen. Bij gelijke geschiktheid zal vaak de voorkeur worden gegeven aan producten van aanbieders voor wie wij als gevolmachtigde kunnen optreden.

H. Hoe worden wij beloond?

Wij ontvangen van (de) maatschappij(en) en financiële instelling(en) waar uw contract gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover steeds vooraf.

I. Onze kwaliteit

1. Ons kantoor heeft een vergunning van de AFM onder nummer 12007958. Een vergunning is een wettelijke verplichting om te kunnen adviseren over en bemiddelen bij financiële diensten.
2. Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 35016135
3. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer 300.004831
4. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

J. Beëindiging relatie

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

Inleiding

HVMS hecht aan tevreden relaties. Wij werken daarom voortdurend aan het optimaliseren van de kwaliteit van onze dienstverlening. Wij realiseren ons echter, dat waar mensen samenwerken, misverstanden kunnen ontstaan of zelfs fouten kunnen worden gemaakt. Indien u ontevreden bent over de contacten met een van onze medewerkers, over onze dienstverlening of een ander aspect van de afdeling Verzekeringen binnen onze organisatie, dan nodigen we u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus. Wij leren ervan en zoeken met u naar een passende oplossing.

Telefonisch oplossen van een klacht

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost. Wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak. Als de klacht een bepaalde persoon betreft, heeft het de voorkeur dat u eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen, dan kunt u ook contact opnemen met Leon Straathof (mocht het zijn functioneren betreffen, dan kunt u uiteraard vragen naar een ander directielid).

Formele schriftelijke klachtenprocedure

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. Dit kan via het klachtenformulier dat via onze site beschikbaar is of dat u op verzoek wordt toegezonden. U kunt het ingevulde klachtenformulier verzenden naar HVMS, ter attentie van Leon Straathof, Postbus 1213, 1500 AE Zaandam. Is Leon Straathof zelf bij de kwestie betrokken, dan wordt u verzocht het klachtenformulier te zenden ter attentie van Frank Sturop. Overigens kunt u er ook voor kiezen om de klacht telefonisch door te geven aan een van onze medewerkers. Vermeld daarbij nadrukkelijk dat u de klacht wilt laten behandelen via de officiële klachtenprocedure. De medewerker zal dan het klachtenformulier tijdens het telefoongesprek invullen. U ontvangt hiervan twee kopieën. We verzoeken u één exemplaar ondertekend te retourneren.

Verloop van de klachtenprocedure

De gang van zaken is daarna als volgt: Leon Straathof (of een ander directielid) zal uw klacht zo spoedig behandelen en met u en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het hem niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal hij in ieder geval binnen enkele dagen de ontvangst van uw klacht bevestigen. In de meeste gevallen zal hij ook contact met u opnemen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kunt u om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd.

Doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen drie weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

Overige aspecten van de klachtenregeling

Mede in verband met de beroepsreglementering zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan.

In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Met het indienen van uw formele klacht wordt u daarom toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen. Zoals bij ons gebruikelijk vragen wij hen voor geheimhouding te tekenen.

Tot slot: indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te voorkomen.

We hopen op een goede voortzetting van de relatie en de samenwerking.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijk Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)
Postbus 93257,
2509 AG DEN HAAG
Telefoon 0900-fklacht ofwel 0900-3552248 <http://www.kifid.nl>
U kunt zich desgewenst ook tot de burgerlijke rechter wenden.