

U heeft inmiddels of bent van plan de zorg voor uw waardevolle en financiële belangen toe te vertrouwen aan ons kantoor. Een goede beslissing. U kunt ervan overtuigd zijn dat uw belangen bij ons in vertrouwde en deskundige handen zijn.

Hierbij treft u een complete beschrijving aan van onze dienstverlening en werkwijze. Wij geven u namelijk graag een goed overzicht van wat onze dienstverlening precies inhoudt en wat u van ons kunt en mag verwachten. Wij hebben voor deze openheid gekozen in navolging van de Gedragscode Informatieverstrekking Dienstverlening Intermediair (GIDI). Deze code schrijft voor aan welke punten een financieel advieskantoor minimaal aandacht moet besteden in de voorlichting aan en advisering van consumenten.

Wij hebben deze code onderschreven en trachten dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze code. De complete tekst van deze gedragscode kunt u op de website van het Verbond van Verzekeraars - de belangenorganisatie van verzekeraars - opvragen. De naam van de site is www.verzekeraars.nl.

Hieronder leest u precies waar wij voor staan, hoe onze dienstverlening is opgebouwd en welke acties wij ondernemen om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Dit document geeft u een helder beeld van wat u kan verwachten van ons, maar ook wat wij van u verwachten.

In volgorde informeren wij u over:

- Ons Kantoor
- De diensten die wij aan u leveren
- Wat u concreet van ons mag verwachten
- Wat wij van u verwachten
- Hoe en wanneer u ons kunt bereiken
- Hoe de premiebetaling verloopt
- Hoe een schade- of andere uitkering verloopt
- Welke relatie wij hebben met verzekeraars en andere aanbieders van financiële producten
- Hoe onze beloningsstructuur eruit ziet
- Aan welke eisen van vakbekwaamheid en deskundigheid wij voldoen
- Hoe u de relatie met ons kantoor kunt beëindigen
- Welke klachtmogelijkheid u heeft

Ons kantoor

De Heij Adviesgroep

De Heij Adviesgroep is een financieel advieskantoor welke, al meer dan 60 jaar een gevestigd kantoor is in de kop van Noord Holland. Wij zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen, bankzaken en hypotheek. Wij zien het als onze taak om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u dagelijks mee te maken kunt hebben. Als blijkt dat u financiële risico's loopt, dan kan ons kantoor voor u inventariseren wat hiervoor een geschikte verzekeringsoplossing is.

Ons kantoor kan u dan tevens van dienst zijn bij het bemiddelen van de verzekeringen die aansluiten bij uw specifieke behoefte.

Ons kantoor heeft een vergunning voor financiële diensten, zoals het adviseren en bemiddelen in:

- particulieren en zakelijke schadeverzekeringen
- levensverzekeringen
- hypothecaire kredieten
- elektronisch geld, spaar- en betaalrekeningen.

Onze adresgegevens zijn:

De Heij Adviesgroep
Pastoor Velzeboerstraat 3
1756 AW 't Zand

Telefoon: 0224-591228

Fax: 0224-593049

E-mail: info@deheij.nl

www.deheij.nl

Uw belangen staan centraal en onze dienstverlening sluit hierop aan. Wij streven een hoog niveau van dienstverlening na en investeren daarom in onze medewerkers op het gebied van opleidingen en informatievoorziening. Wij assisteren u actief bij schadeafwikkeling en hebben de bereikbaarheid van ons kantoor zo goed mogelijk afgestemd op uw behoefte. Wij zijn u dus van dienst op het gehele gebied van de financiële dienstverlening.

De diensten die wij aan u leveren

Als financieel advieskantoor is onze dienstverlening als volgt samen te vatten. Wij behartigen uw financiële belangen waar het gaat om de via ons afgesloten of af te sluiten verzekeringen en andere financiële voorzieningen.

Concreet betekent dit dat wij uw huidige (financiële) situatie en wensen in kaart brengen en op basis daarvan een advies uitbrengen over een door u gewenste voorziening. Vervolgens bemiddelen wij voor u bij het sluiten van de overeenkomst bij de verzekeraar of andere financiële instelling.

Wij verplichten ons om uw afgesloten voorzieningen gelijke tred te laten houden met uw persoonlijke en financiële ontwikkelingen. Daarvoor controleren wij periodiek uw verzekeringsportefeuille. Indien tussentijdse aanpassingen noodzakelijk zijn, verrichten wij de noodzakelijke werkzaamheden om deze aanpassingen uit te voeren. Gedurende de looptijd van uw voorziening zorgen wij voor correcte schadeafwikkeling en voor correcte administratieve verwerking en onderhoud.

Wat u concreet van ons mag verwachten

De Heij Adviesgroep is uw adviseur op het gebied van verzekeringen, bankzaken en hypotheek. Ons kantoor gaat op het gebied van financieel advies volgens een vast stappenplan aan het werk. Allereerst maken wij een risicoanalyse van uw situatie. Samen met u bekijken wij welke risico's u loopt en in hoeverre u deze zelf kunt dragen of beter kunt overdragen aan een verzekeraar. Vervolgens informeren wij u over de verzekeringsoplossingen en adviseren wij u over de voorzieningen die naar ons oordeel de adequate prijs-kwaliteitverhouding bieden. Wij bemiddelen voor u bij het afsluiten van de voorzieningen bij de desbetreffende instelling en zorgen ervoor dat alle administratieve handelingen binnen onze mogelijkheden tijdig rond zijn. Tijdens de looptijd van uw verzekeringen zijn wij, naast uw vraagbaak, ook uw belangenbehartiger. Mocht u te maken krijgen met schade, dan zorgen wij ervoor dat uw schade snel en correct wordt afgehandeld. Voor het financiële advies gaan wij op een gelijke manier te werk, echter hier zal ook naar de fiscale wetgeving en fiscale mogelijkheden gekeken worden.

Verder zorgen wij er tevens voor dat uw voorzieningenpakket up-to-date blijft. Wij houden u op de hoogte van relevante

ontwikkelingen en wijzen u erop als er aanpassingen in uw pakket gewenst of noodzakelijk zijn. Als uw persoonlijk adviseur zetten wij alles in het werk om uw financiële belangen optimaal te behartigen.

De Heij Adviesgroep adviseert u over en bemiddelt bij het afsluiten van de volgende voorzieningen:

- Verzekeringen voor
- Aansprakelijkheid
- Ongevallen en ziektekosten
- Brand
- Rechtsbijstand
- Verkeer
- Vrije tijd
- Uitvaart
- Arbeidsongeschiktheid
- Bankzaken
- Hypotheken
- Sparen en beleggen

Wat wij van u verwachten

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook wat van u. In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat de verzekeraar op grond van de verzekeringsvoorwaarden gerechtigd is in geval van schade deze niet of gedeeltelijk te vergoeden.

Het is dus noodzakelijk dat u ons zo snel mogelijk op de hoogte stelt van wijzigingen in uw (persoonlijke) situatie. Daarbij gaat het om wijzigingen in uw gezinssituatie (geboorte, echtscheiding, overlijden, etc.), wijzigingen in uw inkomenspositie, adreswijziging, verandering of aanvulling van de inboedel, verbouwing van de woning, andere werksituatie, etc.

Indien u nog andere verzekeringen heeft, via een ander intermediair, 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 oververzekering.

Bij elke aanvraag van een verzekering is het noodzakelijk dat u het aanvraagformulier volledig én naar waarheid invult.

Wanneer u bepaalde gevraagde gegevens niet of niet juist invult,

kan dit consequenties hebben voor de dekking en dus de eventuele (schade-)uitkering van de betreffende verzekering. Uiteraard kunnen wij u altijd helpen bij het invullen van het aanvraagformulier.

Indien u van ons of van de maatschappij een polis of andere documenten ontvangt, verwachten wij van u dat u deze controleert op eventuele onjuistheden en dit aan ons doorgeeft. Wij zorgen er dan voor dat dit gecorrigeerd wordt. Indien u een toelichting wenst op de stukken die u van ons ontvangt, kunnen wij u uiteraard ook hiermee helpen.

Daarnaast verwachten wij van u uw polissen en statusoverzichten geordend te bewaren, zodat u die bij een schade, gewenste aanpassing of uitbreiding snel bij de hand heeft.

Als u via ons kantoor een verzekering afsluit of een offerte-aanvraag doet, kunt u er zeker van zijn dat met uw gegevens zorgvuldig wordt omgegaan. Uw gegevens zullen wij niet aan derden beschikbaar stellen of gebruiken voor andere doeleinden dan die waarvoor u ze ter beschikking heeft gesteld.

Hoe en wanneer u ons kunt bereiken

Wij hebben de bereikbaarheid afgestemd op onze relaties. U kunt ons op een aantal manieren bereiken voor vragen, advies, mutaties of meldingen.

U bent welkom op ons kantoor. Onze openingstijden zijn op werkdagen van 8.30 uur tot 17.30 uur. Op zaterdag zijn wij geopend van 9.00 uur tot 12.00 uur. Het adres van onze vestiging is: Pastoor Velzeboerstraat 3 te 't Zand. Indien u met de auto komt, is hier voldoende parkeergelegenheid.

Het is niet noodzakelijk om vooraf een afspraak te maken. Er is altijd iemand op kantoor aanwezig die u te woord kan staan en toegang heeft tot uw gegevens. Om er zeker van te zijn dat uw persoonlijke adviseur aanwezig en beschikbaar is, kunt u het beste vooraf telefonisch een afspraak maken.

U kunt ons telefonisch bereiken op 0224-591228 tijdens onze openingstijden. U wordt dan te woord gestaan door een van onze medewerkers. Voor dringende zaken na onze openingstijden kunt u ons ook op dit nummer bereiken. Wij zijn dus 24 uur per dag bereikbaar. De telefoon is dan doorgeschakeld naar één van onze medewerkers. Ons faxnummer is 0224-593049.

U kunt ons per e-mail bereiken. Het e-mailadres van ons kantoor is: info@deheij.nl. Tweemaal per dag (om 09.00 uur en om 15.00 uur) controleren wij de mailbox op nieuwe berichten. Indien nodig zullen wij hierop direct actie ondernemen. Dit betekent ook dat wij pas de volgende dag kunnen reageren op berichten die na 15.00 uur worden ontvangen. Geef in uw bericht aan hoe u onze reactie wilt ontvangen: telefonisch, per post, per fax of per e-mail.

U kunt ons schriftelijk bereiken. U kunt uw post adresseren aan: Postbus 13, 1756 ZG 't Zand.

Wij kunnen geen verantwoordelijkheid aanvaarden voor post die ons kantoor niet (tijdig) bereikt en de eventuele nadelige gevolgen die uit het niet (tijdig) bereiken van uw poststukken voortvloeien. Uitsluitend als u uw post aangetekend aan ons verstuurt, heeft u de zekerheid dat uw post ons bereikt.

Bij een schade of calamiteit tijdens uw verblijf in het buitenland kunt u altijd - 24 uur per dag - de alarmcentrale bellen die voor uw polisdekking hulp verleent.

Deze alarmcentrales nemen vervolgens contact op met ons kantoor, waarna wij onmiddellijk in actie komen. De telefoonnummers treft u als bijlage aan.

Hoe de premiebetaling verloopt

De door u verschuldigde premie wordt door ons geïncasseerd namens de verzekeringsmaatschappij. In sommige situaties zal de verzekeraar de premie zelf incasseren.

U kunt kiezen voor de wijze van betaling:

- a) zenden van een nota met betaling door u per bank of giro;
- b) automatische afschrijving van bank of giro (eventueel krijgt u vooraf een rekening toegezonden).

Kiest u voor betaling per nota, dan ontvangt u van ons per premievervaldag van uw verzekering een acceptgiro. Het betreffende bedrag dient tijdig, doch uiterlijk binnen dertig dagen na de premievervaldag, door ons te zijn ontvangen.

Als u kiest voor premiebetaling via automatische incasso, dan dient u ervoor te zorgen dat het saldo op uw bank- of girorekening voldoende is om de premie te kunnen afschrijven. Is uw saldo niet toereikend, dan vindt geen betaling plaats en bent u derhalve dertig dagen na het verstrijken van de premievervaldag in verzuim.

Er wordt inspanning geleverd om de premie tijdig te innen, maar de betalingsverplichting rust uiteindelijk bij u. U wordt schriftelijk geïnformeerd als de incassopoging niet geslaagd is en in de gelegenheid gesteld de premie alsnog te voldoen. Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Betaalt u de premies niet tijdig, dan 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. Als uw premie niet binnen dertig dagen ontvangen is, ontvangt u een eerste betalingsherinnering. Hierin wordt u erop gewezen dat de dekking van uw verzekering is opgeschort tot het moment dat uw premiebetaling is ontvangen. Veertien dagen na de eerste betalingsherinnering ontvangt u, indien uw premie nog niet is voldaan, een tweede en tevens laatste herinnering.

Premies worden in principe per jaar betaald. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, per kwartaal of per maand te betalen. Als u uw premie aan ons heeft betaald, bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar.

Hoe een schade- of andere uitkering verloopt

Schade aan (eigendommen van) derden of uzelf heeft vrijwel altijd financieel nadeel tot gevolg. Denk bijvoorbeeld aan herstel- of vervangingskosten van beschadigde of verloren gegane objecten, maar ook aan ziektekosten of aan inkomstenderving bij arbeidsongeschiktheid. Met een schadeverzekering draagt u de financiële gevolgen die voortvloeien uit een schade over op de verzekeraar. Uit hoofde van de verzekeringsovereenkomst is de verzekeraar - voor zover het evenement gedekt is - verplicht de verzekerde of benadeelde derde schadeloos te stellen als deze te maken krijgt met schade.

Als u te maken krijgt met schade, is het - voor een snelle afwikkeling - zaak dat u de schade zo snel mogelijk meldt bij ons kantoor. Wij zorgen ervoor dat de verzekeraar direct in kennis wordt gesteld.

Voor uw schademelding zijn schade-aangifteformulieren ontwikkeld, die wij u bij de polis doen toekomen. Voor onder meer uw motorrijtuigen-, ziektekosten-, reis- of rechtsbijstand-

verzekering bestaan speciale schadeaangifteformulieren. Voor de overige verzekeringen kunt u veelal gebruik maken van een algemeen schadeformulier.

U neemt contact op met ons kantoor. In overleg zal besproken worden of wij een medewerker langs sturen om de schadeafwikkeling verder met u te bespreken of dat de schade gelijk in behandeling kan worden genomen. Wij hebben daarvoor nodig, het schadeformulier, de originele nota's en eventuele andere benodigde zaken (dit kan per schadegeval verschillend zijn). Wij zorgen ervoor dat uw claim zo snel mogelijk bij de betreffende verzekeraar terechtkomt. Wij voeren de correspondentie en houden u, tijdens de schadebehandeling, op de hoogte van het verloop. U kunt altijd contact met ons opnemen om na te gaan wat de precieze status is van uw schadegeval.

Een snelle inschakeling van ons kantoor betekent ook dat wij u voor bepaalde schademeldingen direct kunnen verwijzen naar hulpverlenende instanties. Voor schade aan uw auto zijn er

veelal afspraken gemaakt met organisaties van schadeherstel-bedrijven. Uw voordeel hierbij is dat het eigen risico veelal minder bedraagt of zelfs vervalt en dat u in een aantal gevallen gratis kunt beschikken over een vervangende auto. Uiteraard is dit afhankelijk van hetgeen hierover in de verzekeringsvoorwaarden staat vermeld.

De uitkeringen zullen over het algemeen door ons kantoor aan u worden verricht. Bij sommige verzekeringen ontvangt u geen schadevergoeding in geld, maar in natura.

Dit houdt in dat de verzekeraar u schadeloos stelt door de schade te laten herstellen. Bijvoorbeeld door het laten plaatsen van een nieuwe ruit bij een glasverzekering.

Ook de rechtsbijstandverzekering vergoedt veelal in natura: de verzekeraar neemt de juridische behandeling van het geschil dat u met een derde heeft van u over.

Bij een levensverzekering bouwt u vermogen op, bijvoorbeeld bestemd voor een aanvulling op uw pensioen of om de hypothecaire lening (gedeeltelijk) af te lossen. Soms dient de levensverzekering ook om het vroegtijdig risico van overlijden (al dan niet in combinatie met een ongeval) of het arbeidsongeschiktheidsrisico te dekken. Gaat het om een kapitaal die na verloop van tijd tot uitkering komt, dan stellen wij u daarvan tijdig op de hoogte. Uiteraard wijzen wij u op eventuele fiscale consequenties en de keuzemogelijkheden die u heeft. Samen met u bepalen wij de beste oplossing in uw situatie.

Een bijzondere vorm van levensverzekering is de uitvaartverzekering. Hierbij heeft u de keuze uit een verzekering die uitkeert in geld, waarmee uw nabestaanden zelf de uitvaart kunnen regelen, of een uitkering in natura. Bij de uitkering in natura wordt de uitvaart volledig verzorgd, precies volgens uw eigen wensen.

Welke relatie wij hebben met verzekeraars en andere aanbieders van financiële producten

Wij werken samen met een beperkt aantal verzekeraars. Voor een actuele opgave van de verzekeraars die wij in onze adviezen betrekken kunt u een overzicht bij ons opvragen. Bij de selectie van verzekeraars kijken wij onder meer naar het specialisme waarin de betrokken verzekeraar uitblinkt. Dit kan betekenen dat de verzekeraar uitstekende voorwaarden hanteert in relatie tot de premiestelling. Bovendien betrekken wij de overige dienstverleningsaspecten van de verzekeraars in onze selectie.

Onze samenwerking met een beperkt aantal verzekeraars werkt ook in uw voordeel, omdat deze belangenbundeling onze positie en daarmee ook die van u sterker maakt. Bijvoorbeeld als het gaat om uw belangenbehartiging bij een schadegeval. Onze keuze om met een beperkt aantal verzekeraars te werken staat een objectieve advisering aan u niet in de weg.

Daarnaast hebben wij een samenwerking met een intermediair, die nagenoeg met alle maatschappijen samenwerkt. Mocht er dus een uitzonderlijke situatie zijn, dan kunnen wij dit via hen oplossen.

Voor sparen & betalen adviseren wij alleen producten van de Regiobank.

Financiële onafhankelijkheid

Ons kantoor is niet financieel afhankelijk van een bank of verzekeringsmaatschappij. Dit betekent dat wij in alle vrijheid alle producten van verschillende verzekeraars kunnen adviseren. Wij zijn dus volledig adviesvrij.

Aan welke eisen van vakbekwaamheden deskundigheid wij voldoen

De Wet Assurantiebemiddelingsbedrijf (Wabb) stelt eisen aan de vakbekwaamheid van assurantietussenpersonen. De eis is vakkennis op Assurantie B-niveau.

Kantoor de Heij is gestart in de vijftiger jaren en is dus van oudsher ingeschreven op het B-niveau onder nummer 1039992B. Ons kantoor voldoet verder aan alle wettelijke verplichtingen om voor alle diensten die wij verlenen te mogen bemiddelen. Voorts hebben wij de voorwaarden gecreëerd om de kwaliteit van onze dienstverlening voortdurend hoog te houden. Concreet betekent dit dat al onze medewerkers hun functiegerelateerde kennis door training en scholing up-to-date en op hoog niveau houden.

Ons kantoor is lid van belangenorganisatie Adfiz. Mede dankzij dit lidmaatschap zijn wij goed op de hoogte van branche- en vakontwikkelingen. Voorts betekent het lidmaatschap dat wij voldoen aan algemeen geldende eisen van professionaliteit, vakbekwaamheid en integriteit. Verder heeft ons kantoor ook een erkend hypotheekadviseur. Een Erkend Hypotheekadviseur is een adviseur die een erkenning heeft ontvangen van de Stichting Erkenningsregeling Hypotheek-adviseurs. De adviseur dient zich te houden aan een aantal gedragsregels om zo een optimaal advies te geven. Elk jaar wordt de adviseur door de stichting hierop beoordeeld.

Daarnaast is ons kantoor aangesloten bij Dutch Insurance Network (DIN). Dit lidmaatschap biedt voordelen die u direct ten goede komen. Dankzij DIN bereiken we een grotere efficiency,

krijgen onze medewerkers een praktijkgerichte scholing en kunnen wij doelgericht communiceren over allerlei zaken die voor u van belang zijn. Bovendien blijven we via hen ook altijd op de hoogte van actuele ontwikkelingen. Adfiz en DIN bekijken deze ontwikkelingen vanuit hun eigen invalshoeken. Wij worden dus door verschillende organisaties op verschillende manieren geïnformeerd.

Opleiding en (bij-)scholing vormen een belangrijk aandachtspunt in onze organisatie. Onze medewerkers volgen voortdurend vakinhoudelijke opleidingen om hun kennis actueel te houden. De opleidingen die aan de - door de belangenorganisaties Adfiz - gestelde criteria voldoen, worden gewaardeerd in zogenaamde PE-punten (Permanente Educatie). Als lid van Adfiz en Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs is ons kantoor verplicht om jaarlijks een minimumaantal PE-punten te behalen, hetgeen voor u een waarborg betekent voor de kwaliteit van onze advisering.

Tenslotte beschikken wij over een vergunning van de Stichting Toezicht Effectenverkeer (STE) om als effectenbemiddelaar (cliëntenremisier) op te treden voor onze cliënten. Deze vergunning stelt ons in staat u te verwijzen naar betrouwbare beleggingsinstellingen, die uw belangen op beleggingsgebied kunnen behartigen.

Hoe u de relatie met ons kantoor kunt beëindigen

Wij vinden een goede relatie met onze klanten belangrijk en zullen er steeds alles aan doen uw wensen te vervullen en zorg te dragen voor een uitgebalanceerd pakket. Niettemin heeft u het recht om op elk gewenst moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken

de lopende verzekeringen over te dragen naar een intermediair 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. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

Hoe de beloningsstructuur eruit ziet

Onze inkomsten kunnen bestaan uit een vergoeding van de kosten die wij van financiële instellingen ontvangen waar wij u met onze begeleiding een financieel product aanschafft. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'provisie'. De financiële instelling zal deze kosten bijna altijd verwerken in de prijs van het financiële product.

Het is ook mogelijk dat wij met u afspreken dat u onze kosten rechtstreeks betaalt. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'declaratie'. In de meeste gevallen zal dat tot gevolg hebben dat de prijs van het financieel product dat u aanschafft lager wordt. Bijvoorbeeld doordat de premie of rente lager wordt. Bij aanvang van onze werkzaamheden kunnen wij u adviseren welk beloningssysteem voor u het meest geschikt is en zal dit worden vastgelegd in een opdrachtbevestiging.

Tot slot kan ons kan onze beloning bestaan uit een 'uurtarief'. Wij hanteren een uurtarief van € 125,- (exclusief. BTW). Het kennismakingsgesprek is vrijblijvend en kost u uiteraard niets.

Om u duidelijkheid te verschaffen in onze dienstverlening en bijbehorende verdiensten hebben wij een tabel voor u gemaakt. Uit deze tabel kunt u aflezen wat gemiddeld de beloning is die wij voor onze werkzaamheden ontvangen en hoeveel tijd wij gemiddeld kwijt zijn. De exacte hoeveelheid tijd is uiteraard sterk afhankelijk van uw persoonlijke situatie maar ook van de complexiteit van uw hypotheek.

De genoemde uren (en vergoedingen) zijn gemiddelden en kunnen geen rechten aan worden ontleend. Dit kan dus afwijken. De vergoedingen zijn berekend op basis van een gemiddeld uurtarief van € 125,-.

Hypotheeken:

Product/ type Cliënt	Aard van onze Dienst	Reikwijdte	Indicatie aantal uren	Vergoeding uitsluitend via aanbieder (provisie)	Vergoeding uitsluitend via Cliënt (declaratie)
Aflossingsvrije Hypotheek	Advisering, bemiddeling, nazorg	1> <3	10> <20	0,5%> <1,0%	€ 1250 > < € 2500
Annuïteiten Hypotheek	Advisering, bemiddeling, nazorg	1> <3	10> <20	0,5%> <1,0%	€ 1250 > < € 2500
Lineaire Hypotheek	Advisering, bemiddeling, nazorg	1> <3	10> <20	0,5%> <1,0%	€ 1250 > < € 2500
Spaarhypotheek	Advisering, bemiddeling, nazorg	1> <3	10> <22	0,5%> <2,25%	€ 1250 > < € 2750
Bankspaarhypotheek	Advisering, bemiddeling, nazorg	1> <3	10> <22	0,5%> <1,20%	€ 1250 > < € 2750
Belegginghypotheek	Advisering, bemiddeling, nazorg	1> <3	10> <22	0,5%> <2,25%	€ 1250 > < € 2750
Krediethypotheek	Advisering, bemiddeling, nazorg	1> <3	10> <22	0,5%> <1,50%	€ 1250 > < € 2750
Overbrugging Hypotheek/ financiering	Advisering, bemiddeling, nazorg	1> <1	10> <20	geen	€ 1500 > < € 2750 (0,25%><1,0%)
Levenhypotheek	Advisering, bemiddeling, nazorg	1> <3	10> <22	0,5%> <1,2%	€ 1250 > < € 2750
Maatwerk financiering onder hypothecaire zekerheid	Advisering, bemiddeling, nazorg	1> <2	10> <30	0,5%> <1,5%	€ 1250 > < € 3750

Levensverzekeringen:

Product/ type Cliënt	Aard van onze Dienst	Reikwijdte	Indicatie aantal uren	Vergoeding uitsluitend via aanbieder (provisie)	Vergoeding uitsluitend via Cliënt (declaratie)
Beleggingsverzekering	Adviseren, bemiddelen, nazorg	1> <3	1> <5	3%> <5% van de pemie x duur	€ 125 > < € 625
Risicoverzekering	Adviseren, bemiddelen, nazorg	1> <3	1> <3	50%> <170% van de jaarpremie	€ 125 > < € 375
Gemengde verzekering	Adviseren, bemiddelen, nazorg	1> <3	1> <3	3%> <5% van de pemie x duur	€ 125 > < € 375
Fiscaal gefaciliteerde bankproducten	Adviseren, bemiddelen, nazorg	1> <3	1> <3	0,50%> <1% x inleg x duur	€ 125 > < € 625

In de tabel laten wij een aantal veelvoorkomende voorbeelden zien welke wij u kunnen aanbieden. Hierbij geven wij een gemiddelde aan van de hoeveelheid uren welke wij gemiddeld besteden aan advisering en begeleiding bij een dergelijke dienst. Uiteraard is het mogelijk dat u specifieke situatie hiervan afwijkt. De tabel kunt u als volgt lezen:

In de eerste kolom staan een aantal veelvoorkomende producten waar wij met grote regelmaat over adviseren. Echter zijn wij ook gespecialiseerd in het behandelen van niet-standaard producten, dus deze opsomming geldt niet als limitatief.

In de derde kolom geven wij de hoeveelheid financiële instellingen aan, waar wij een offerte opvragen om een vergelijking uit te kunnen trekken.

In de vierde kolom geven wij aan hoeveel uur wij gemiddeld investeren in een desbetreffend advies. Dit zijn gemiddelden, dus uw situatie kan hiervan afwijken. Vanzelfsprekend informeren wij u hierover tijdig. In de vijfde kolom treft u de gemiddelde vergoeding van onze kosten aan in het geval van een provisievergoeding. In de zesde kolom treft u de gemiddelde vergoeding van onze kosten aan in het geval van een vergoeding doormiddel van declaratie.

Welke klachtmogelijkheid u heeft

Natuurlijk zullen wij er altijd alles aan doen u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. In dat geval horen wij dat graag, zodat wij kunnen proberen samen met u tot een oplossing te komen.

Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening en uw klacht wordt naar uw inzicht niet afdoende behandeld, dan kunt u uw klacht voorleggen aan:

Klachteninstituut Verzekeringen

Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: (070) 333 89 99

Bent u van mening dat u niet afdoende bent geïnformeerd over onze dienstverlening en dat uw belang hierdoor is geschaad, dan kunt u eveneens bij het Klachteninstituut terecht.

Ons kantoor heeft zich, met een beroepsaansprakelijkheidsverzekering, verzekerd voor aansprakelijkheid die voortvloeit uit de uitoefening van ons beroep. Uiteraard doen wij onze uiterste best om u van het juiste advies te voorzien. Maar adviseren blijft mensenwerk. Er kan dus altijd iets anders lopen dan verwacht. Indien wij aansprakelijk gesteld worden voor schade die voortvloeit uit onze dienstverlening, dan zijn de financiële gevolgen mogelijk gedekt door onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering betekent met andere woorden een extra waarborg voor de continuïteit van ons kantoor en biedt u optimale garantie dat uw eventuele schade zo snel en volledig mogelijk vergoed wordt.

DE HEIJ ADVIESGROEP

Pastoor Velzeboerstraat 3
1756 AW 't Zand

Telefoon 0224-591228
Fax 0224-593049



Internet: www.deheij.nl
E-mail: info@deheij.nl

Alarmcentrale / Hulpverleningsorganisatie

Alarmnummer

Telefoonnummer 112

Politie (0,13 per minuut)

Telefoonnummer 0900 - 8844

Verzekeraarshulpdienst Omnicare

Telefoonnummer 055 - 577 50 77
Vanuit het buitenland 0031 55 577 50 71

ANWB Alarmcentrale

Telefoonnummer 070 – 314 314 14
Vanuit het buitenland 0031 70 314 314 14

Schade Alarm Service

Telefoonnummer 020 – 651 51 51
Vanuit het buitenland 0031 – 20 651 51 51

SOS Internationaal

Telefoonnummer 020 – 651 56 01
Vanuit het buitenland 0031 – 20 651 56 01

Vermiste Auto Register (VAR)

Telefoonnummer 071 – 364 17 77