

Dienstenwijzer

Wij zijn een adviesbureau waarbij het persoonlijke contact met u, als onze relatie, voorop staat. Door de expertise van onze adviseurs worden voor elke situatie de mogelijkheden in kaart gebracht en met u besproken. Op basis daarvan maken wij voor u een persoonlijk op maatgemaakte offerte. In deze dienstenwijzer vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten. En wij informeren u over de wijze waarop wij met de van u verkregen persoonsgegevens omgaan in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Informatie over onze dienstverlening

Op grond van de Wet Financieel Toezicht (WFT) zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken.

Naam, adres en contactgegevens

Hoogenraad Verzekeringen B.V.
Haagweg 177
2281 AJ Rijswijk ZH
070 - 399 65 60
info@hoogenraadva.nl
www.hoogenraad-verzekeringsadviseurs.nl

Openingstijden

Maandag t/ vrijdag: 8.00 – 16.30 uur
Zaterdag op afspraak
Zondag gesloten

Registratie AFM

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer: 12044339.

Aard van dienstverlening

Ons kantoor heeft de vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

- Schadeverzekeringen particulier
- Schadeverzekeringen zakelijk
- Inkomensverzekeringen
- Zorgverzekeringen
- Levensverzekeringen (uitsluitend bemiddeling)

Klachten

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. U kunt uw klacht sturen naar Postbus 1133, 2280 CA, Rijswijk, t.a.v. de heer S.S. Schreve of mail naar info@hoogenraad-verzekeringsadviseurs.nl. Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), ons aansluitnummer bij KiFiD is 300.016474.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening:

Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 0900 - 3552248 (10 ct/min.)
E-mail: info@kifid.nl
Internet: www.kifid.nl

Adviesvrij

Ons kantoor 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 verzekeraars.

Zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of aandelen in ons kapitaal.

Selectie van aanbieders

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die verzekeringsmaatschappijen aanbieden. Hiermee werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Kosten dienstverlening

Onze dienstverlening kan op drie verschillende manieren in rekening worden gebracht, namelijk:

1. Beloning via de premie (provisie)

De kosten van onze dienstverlening kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij een schadeverzekering is dat doorlopende provisie. De premie betaalt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Vervolgens draagt deze een deel hiervan aan ons af ter dekking van onze bedrijfskosten. Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

2. Beloning op basis van uurtarief

Een beloningswijze per uur betekent dat ons kantoor nauwkeurig bijhoudt hoeveel tijd wij besteden aan advies en het behartigen van uw belangen. U krijgt dan een rekening voor de uren die wij voor u hebben gewerkt.

3. Beloning op basis van een vast tarief / fee

Deze beloningswijze betekent dat wij vooraf een afspraak hebben gemaakt over de beloning van een vooraf overeengekomen dienstverlening.

Voorafgaand aan onze dienstverlening aan u maken we afspraken over de wijze van beloning. Al onze medewerkers worden beloond op vast salaris en niet op basis van omzetdoelstellingen.

Verantwoording verzamelen persoonsgegevens in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

In dit document geven wij u informatie hoe ons kantoor omgaat met uw persoonlijke gegevens, die wij in het kader van onze werkzaamheden gaan ontvangen.

Onze dienstverlening

Ten behoeve van onze relaties geven wij advies met betrekking tot schadeverzekeringen. Naast advies over welke financiële producten passen bij de wensen en behoeften van onze klanten, ondersteunen wij onze klanten bij de totstandkoming en het onderhoud van deze producten.

Wat wij voor u gaan doen

Ook u heeft ons verzocht u te helpen bij het analyseren van uw financiële situatie en u te adviseren welke verzekeringen bij uw situatie passen.

Uw persoonsgegevens

Om u goed te kunnen adviseren welke verzekeringen bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeftes voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook zijn al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring met ons kantoor aangegaan.

Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op het verzekeren van bepaalde risico's. Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars gaat het dan om de gegevens die deze instellingen wensen te ontvangen om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering. Bij expertisebureau 's gaat het om uw contactgegevens en de gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door in het kader van de door u aan ons gegeven opdracht om bepaalde werkzaamheden voor u te verrichten. Wij geven alleen de gegevens aan deze derden door voor zover zij deze gegevens ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren de gegevens niet langer dan dat wij deze nodig hebben voor de werkzaamheden die wij voor u uitvoeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

Wat zijn uw rechten?

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) Indien u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- c) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld omdat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen. Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- e) Indien wij van derden persoonlijke informatie van u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

Wat is de situatie indien u ons bepaalde informatie niet geeft of ons beperkt in het gebruik?

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere "stukjes" van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u informeren dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

Heeft u vragen of klachten?

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden. Indien u klachten heeft over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgeven is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens , website: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl