

DIENSTVERLENINGSDOCUMENT HBG Financiële Dienstverlening

- Versie November 2011

Introductie

U overweegt een beroep te doen op de dienstverlening van ons kantoor. In deze brief leggen wij u graag uit hoe wij werken en hoe wij worden beloofd.

Kerngegevens

De kerngegevens van ons kantoor treft u aan in de bijlage bij deze brief. In deze bijlage, dienstenwijzer genaamd, treft u informatie over ons aan over onder meer de adresgegevens, onze klachtenregeling en het registratienummer, waaronder wij staan ingeschreven bij de AFM (Autoriteit Financiële Markten)

Onze gebruikelijke dienstverlening

Elke klant is voor ons uniek. wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen zijn wij onze klanten op het gebied van verzekeringen als volgt van dienst.

- Wij inventariseren de wensen en mogelijkheden van de klant;
- Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs de klant deze wensen kan realiseren.

Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aan gegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen;

- Wij verzorgen de contacten tussen de klant en de financiële instelling waarbij deze een financieel product kopen;
- Wij begeleiden de klant na aanschaf van het door hem gewenste financieel product.

Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij onze klanten bij wanneer zij veranderingen willen aanbrengen in het product. Bij verzekeringen kan het gebeuren, dat u een beroep moet doen op de verzekering. Bijvoorbeeld in geval van overlijden, schade door een ongeval of brand / opstalschade, ook in die situaties proberen wij onze klanten zo goed mogelijk bij te staan in de contacten met de betreffende financiële instelling.

Hoe worden wij beloond

- Wij maken gebruik van **provisie**

Als kantoor maken wij bedrijfskosten. Onze inkomsten kunnen bestaan uit een vergoeding van de kosten, die wij van de financiële instelling ontvangen, waar u met onze begeleiding een financieel product aanschaft. Deze wijze van vergoeding noemen wij "provisie". De financiële instelling zal deze bijna altijd verwerken in de prijs / premie van het financieel product.

Verder hebben wij een aantal mogelijkheden om ons **direct** te betalen voor de advisering, bemiddeling en nazorg van de gekozen producten.

- Wij maken gebruik van **abonnementen**

Deze vorm van abonnement is een doorlopende vergoeding van advies en bemiddelingskosten. U heeft bij deze vorm van abonnement recht op 3 telefonische service gesprekken van maximaal 20 minuten per jaar. Verder heeft u recht op een persoonlijk advies en bemiddelingsgesprek eens in de 5 jaar bij u thuis of bij u op kantoor. De hoogte van het abonnement is afhankelijk van het product, de tijd voor het gegeven advies en kosten voor de nazorg van het afgenomen product.

Deze abonnementsvorm van doorlopende vergoeding is zeer geschikt indien u veel verzekeringen via ons kantoor wenst te laten lopen.

- Wij maken gebruik van **prepaid abonnementen**

Deze vorm van abonnement is een bedrag voor de vergoeding van advies en bemiddelingskosten + één ingebouwde telefonische service gesprek van maximaal 10 minuten gedurende 3 jaar. De hoogte van het prepaid abonnement is afhankelijk van het product, de tijd voor het gegeven advies en kosten voor de nazorg van het afgenomen product. Indien u gebruik heeft gemaakt van uw telefonische service gesprek, dient u voor elke handeling, advies en bemiddeling een bijdrage te betalen in de gemaakte kosten.

Deze vorm van abonnement is zeer geschikt indien u één **niet** complex product via ons afneemt, maar wel enige service / nazorg op prijs stelt.

Voorbeeld : één uitvaartverzekering, één reisverzekering, één bromfietsverzekering, etc...

- Wij maken gebruik van **fee**

Bij deze vorm van vergoeding betaalt u een eenmalig bedrag voor de advisering en bemiddeling van het afgenomen product.

- Deze vorm is geschikt voor complexe en niet complexe producten.

- Deze vorm kunt u combineren met een prepaid- of gewoon abonnement.

- Wij maken gebruik van **uurloon**

Bij deze vorm van betaalt u een uurloon van 80 euro per uur inclusief BTW.

Deze vorm is geschikt, als het moeilijk is in te schatten welke tijd we kwijt zijn voor de advisering en / of bemiddeling van het gekozen complexe product.

U ziet exact wat onze kosten zijn

Als wij door de financiële instelling worden beloond, dan ziet u exact wat onze beloning is, voordat u definitief besluit een financieel product via onze bemiddeling aan te schaffen. Dit inzicht kunnen wij echter pas geven wanneer wij exact weten wanneer wij exact weten welk product u uiteindelijk gaat aanschaffen.