

## Dienstenwijzer

*In deze Dienstenwijzer maken wij u wegwijs bij Hendriks Assurantie. Hier vindt u, naast onze algemene gegevens, de openingstijden, waar u terecht kunt bij klachten en hoe u ons kunt bereiken.*

### **Wie zijn wij?**

Hendriks Assurantie is een op 1 april 1974 opgericht assuratiekantoor dat particulieren en bedrijven 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 hypotheek, pensioenen, financieringen en sparen.

Hendriks Assurantie is gevestigd aan de Rozendaalselaan 11, 6881 KX te Velp

### **Wat doen wij?**

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.

Wij adviseren u bij het vinden en afsluiten van het gewenste product. Bij deze advisering gaan wij uit van uw wensen en onze vak- en marktkennis. Bij deze advisering baseren wij ons advies niet op een onderzoek van de aanbiedingen van alle in Nederland werkzame verzekeraars, maar gaan wij uit van een voor het gewenste product relevant aantal aanbiedingen. Wij doen direct zaken met ongeveer 30 verzekeraars. Via Service Providers bemiddelen wij voor alle met het intermediair samenwerkende verzekeraars.

Wij controleren de polis en de premie die verzekeraars in rekening brengen. 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. Mocht u schade ondervinden dan begeleiden wij uw schademelding en kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.

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

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.

Dat u wijzigingen m.b.t. persoonlijke omstandigheden en verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar doorgeeft. Wij verwachten van u dat u 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, of als u geen bevestiging op polisbescheiden ontvangt verwachten wij dat u dit direct aan ons meldt. Wij gaan er dan achterheen en zullen dit zonedig laten corrigeren.

### **Onze bereikbaarheid**

Wij zijn op werkdagen geopend van 9.00 uur tot 12.15 uur en van 13.45 uur tot en met 17.00 uur. Voor afspraken buiten deze kantooruren kunt u contact met ons opnemen.

Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of ingrijpende schade kunt u ons altijd bereiken via telefoonnummer 026-3647222, volgt u in dat geval de aanwijzingen op ons antwoordapparaat op.

### **De premie- en schadebetalingen**

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat indien mogelijk de premie- en schadebetalingen via ons kantoor verlopen.

## **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.

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

De eigenaar en feitelijk leider van Hendriks Assurantiën is de heer H.J. Hendriks. Er zijn geen verzekeraars of financiële instellingen die direct of indirect, het eigendom of stemrechten bezitten van Hendriks Assurantiën.

## **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.

## **Onze kwaliteit**

Ons kantoor heeft een vergunning van de AFM onder nummer 12011379.

Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 09038689.

Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer 300.007600

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Wij zijn lid van de branche vereniging Adfiz (voorheen NVA), Adviseurs in Financiële Zekerheid.

Onze hypotheekadviseurs zijn Erkend Hypotheekadviseur en lid van de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs.

## **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.

## **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, ter attentie van de directie, over te informeren.

Onze klachtenregeling treft u aan op [www.hendriks-assurantiën.nl](http://www.hendriks-assurantiën.nl). Op verzoek sturen wij u graag per post een exemplaar van onze klachtenregeling.

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

[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

U kunt zich desgewenst ook tot de burgerlijke rechter wenden.

Velp, juni 2012

Hendriks Assurantiën

Rozendaalselaan 11

6881 KX VELP

Postbus 290

6880 AG VELP

tel: 026-3647222

fax: 026-3643121

website: [www.hendriks-assurantiën.nl](http://www.hendriks-assurantiën.nl)