

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?

Hertgers Pensioen Advies tevens handelend onder de namen Hertgers Employee Benefits en Hertgers Verzekeringen is een op 20 januari 2011 opgericht. Wij adviseren bedrijven en particulieren over financiële risico's en bemiddelen bij het afsluiten van verzekeringen die bij de individuele cliënt passen. Ook hebben wij een vergunning voor het adviseren en/of orders ontvangen en doorgeven met betrekking tot deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen.

Ons adres is:
Berkenlaan 6
7461 XB Rijssen

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 selecteren op basis van onze kennis en uw wensen een aantal 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, tenzij wij hierover met u andere afspraken maken;
- 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 gegevens goed

(Dienstenwijzer versie 1.1)

1

overgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, bel of mail ons dan even. Wij gaan er dan achterheen en zullen zondig laten corrigeren.

4. Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft verzoeken wij deze ook schriftelijk per post, per fax of e-mail aan ons te bevestigen.

E. Onze bereikbaarheid

1. Wij zijn op werkdagen van 8.00 uur tot 18.00 uur geopend en bij noodgevallen ook buiten de kantooruren bereikbaar via het nummer 06-16026504.
2. Als wij niet (direct) bereikbaar zijn kunt u de aanwijzingen via de voicemail volgen.
3. Tijdens afwezigheid in vakantieperiodes kunt u de aanwijzingen op de voicemail volgen of direct contact opnemen met de verzekeraar.

U kunt op de volgende manieren contact met ons opnemen:

- | | |
|-------------------------|--------------------------------|
| a. Bezoek- en postadres | Berkenlaan 6, 7461 XB Rijssen |
| b. Telefoon | 0548-518191 |
| c. Mobiel | 06-16026504 |
| d. Fax | 084-8671670 |
| e. E-mail | info@hertgerspensioenadvies.nl |
| f. Website | www.hertgerspensioenadvies.nl |

F. De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat u de premie rechtstreeks aan de verzekeraar betaalt. Als daarvan wordt afgeweken, maken wij 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 adviseren niet, zoals de wet dat noemt, op basis van een objectieve analyse, maar dat neemt niet weg dat onze adviezen objectief zijn en gebaseerd op een analyse van uw persoonlijke situatie.

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

H. Hoe worden wij beloond?

Wij maken vooraf met u afspraken over de wijze waarop wij worden beloond. Wij kennen vier mogelijkheden:

1. dienstverlening op declaratiebasis.
Voorafgaand aan de opdracht ontvangt u van ons een beschrijving van de inhoud van de dienstverlening en een kostenbegroting.

2. een vaste prijs per opdracht.
U ontvangt vooraf een beschrijving van de inhoud van de opdracht en de prijs.
3. dienstverlening op basis van provisie/commissie.
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.
4. een combinatie van de bovengenoemde beloningsvormen.

Wij geven voorkeur aan een beloning op declaratiebasis, zodat u uitsluitend betaalt voor de dienstverlening die u van ons ontvangt.

Indien er voor bepaalde werkzaamheden specifieke kennis van derden is vereist, zullen wij dit vooraf met u overleggen.

I. Onze kwaliteit

1. Ons kantoor heeft een vergunning van de AFM onder nummer 12039868.
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 51842505.
3. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer 300.014422.
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?

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 over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij zo spoedig mogelijk contact met u op.

Onze klachtenregeling is als volgt:

1. Brieven met de indicatie klacht zullen zo mogelijk beoordeeld worden.
2. U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging van uw klacht binnen een week.
3. Ons streven is om binnen 3 weken na de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie op de klacht te geven, zo mogelijk in de vorm van een definitief standpunt. Als dat definitieve standpunt niet kan worden gegeven zal wel worden aangegeven wat daaraan nog in de weg staat en op welke termijn en afhankelijk van welke omstandigheden een verdere berichtgeving zal volgen.
4. In de inhoudelijke reactie op de klacht zal altijd verwezen worden naar de externe klachtregeling bij KiFiD (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening)

waarin staat dat u binnen 3 maanden na een definitief standpunt uw klacht bij KiFiD kunt indienen.

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

Internet: www.kifid.nl

Wij zijn bij het KiFiD bekend onder aansluitnummer: 300.014422.

U kunt zich desgewenst ook tot de burgerlijke rechter wenden.

L. Volgnummer/datum

Versie 1.1, opgesteld te Rijssen op 14 mei 2012.