

## Dienstenwijzer

### Inleiding

U maakt gebruik of overweegt gebruik te maken van onze dienstverlening. Wij verheugen ons op een prettige samenwerking!

Met deze dienstenwijzer informeren wij u over:

1. Wie wij zijn;
2. Wat wij doen;
3. Wat wij van u verwachten;
4. Privacy
5. Onze bereikbaarheid;
6. De premie
7. Onze relatie met verzekeraars en/of financiële instellingen
8. onze beloning;
9. Onze kwaliteit;
10. Beëindiging relatie;
11. Klachtenregeling.

### Wie zijn wij?

Hertgers Pensioen Advies bestaat sinds 20 januari 2011 en handelt ook onder de namen Hertgers Employee Benefits en Hertgers Verzekeringen. Wij zijn een onafhankelijk adviesbureau dat met geen enkele verzekeraar, premiepensioeninstelling, pensioenfonds of financiële instelling een financiële binding heeft. Daardoor kunnen wij uw belangen centraal stellen.

### Wat doen wij?

#### 1. Algemeen

Wij adviseren en begeleiden directeur-grotaandeelhouders, werkgevers en werknemers op het gebied van pensioen-, levensloop-, arbeidsongeschiktheids-, ongevallen-, verzuim- en zorgregelingen. Uiteraard bemiddelen wij ook bij het afsluiten van verzekeringen die passen bij uw wensen, doelstellingen en financiële mogelijkheden. Daarnaast hebben wij een vergunning voor het adviseren en/of orders ontvangen en doorgeven met betrekking tot deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen.

#### 2. Specifiek

- a. Wij adviseren u bij het vinden en afsluiten van het product dat aansluit bij uw doelstellingen en wensen. Bij deze advisering baseren wij ons advies niet op een onderzoek van de aanbiedingen van alle in Nederland werkzame verzekeraars en premiepensioeninstellingen. Wij selecteren op basis van onze kennis en uw wensen een aantal verzekeraars en/of premiepensioeninstellingen waarvan wij de producten bij onze advisering betrekken.
- b. Wij controleren de polis en de premie die verzekeraars en/of pensioenuitvoerders 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.

Hiermee hebben wij ruim 25 jaar ervaring, zowel in het segment MKB als groot zakelijke bedrijven.

### 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 de verzekeraar of pensioenuitvoerder de schade niet of niet volledig vergoedt.

## Dienstenwijzer

2. Dat u wijzigingen met betrekking tot 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. Is er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, bel of mail ons dan even. Wij zullen zonodig de fout(en) corrigeren of 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.

## Privacy

Wij beschikken over (vertrouwelijke) gegevens van u als klant of van uw medewerkers. Persoonsgegevens worden door ons verwerkt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dit betekent onder andere dat (uw) persoonsgegevens zorgvuldig worden gebruikt en beveiligd. In onze privacyverklaring leest u hoe wij (en/of andere partijen) met uw gegevens omgaan. Een actuele versie van deze verklaring vindt u op onze website, zie: <https://www.hertgerspensioenadvies.nl/privacy/>

## Onze bereikbaarheid

Wij zijn op werkdagen van 8.30 uur tot 18.00 uur bereikbaar. De contactgegevens vindt u op pagina 1, in het briefhoofd. Voor dringende zaken of noodgevallen kunt u ons buiten de kantooruren bereiken via het mobiele nummer 06-16026504.

Als wij niet (direct) bereikbaar zijn, kunt u de aanwijzingen via de voicemail volgen of een bericht inspreken.

## 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.

## 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 van de verzekeraars, premiepensioeninstellingen of financiële instellingen waar wij een agentschap of subagentschap van hebben, kunnen adviseren. Uit het grote aanbod van producten en aanbieders, selecteren wij de aanbieders waarmee wij zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een (beperkte) groep verzekeraars, premiepensioeninstellingen, pensioenfondsen of financiële instellingen. Verzekeraars die normaliter niet via een onafhankelijk intermediair zaken doen (direct writers) kunnen wij ook in de advisering en/of een marktonderzoek betrekken. Een lijst met namen van verzekeraars, premiepensioeninstellingen, pensioenfondsen 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, premiepensioeninstelling of financiële instelling waarvoor wij bemiddelen.

## Hoe worden wij beloond?

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

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

(Dienstenwijzer versie 1.8)

2

## Dienstenwijzer

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 een abonnement  
U ontvangt vooraf een beschrijving van de werkzaamheden die u op basis van een abonnement afneemt.
4. 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 wij u rechtstreeks kosten in rekening brengen, informeren wij u hierover steeds vooraf.
5. een combinatie van de bovengenoemde beloningsvormen.

De werkzaamheden zijn onder te verdelen in advies- en beheerwerk. Voor advieswerk geldt in 2018 een uurtarief van maximaal 150,- euro excl. btw en voor beheerwerk een uurtarief van maximaal 83,- euro excl. btw. De uurtarieven kunnen jaarlijks worden verhoogd met de prijsindex.

Op [www.hertgerspensioenadvies.nl/uurtarieven](http://www.hertgerspensioenadvies.nl/uurtarieven) vindt u een overzicht met werkzaamheden en het bijbehorende uurtarief.

Onze dienstverlening is maatwerk, de te verrichten werkzaamheden stellen wij in overleg met u vast.

Om u een goed inzicht te geven in de advies- en/of begeleidingskosten, ontvangt u vooraf een gespecificeerde kostenbegroting. De te verrichten werkzaamheden leggen wij vast in een 'overeenkomst van opdracht'.

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

## Onze kwaliteit

Wij voldoen aan de eisen op het gebied van vakbekwaamheid en professionaliteit.

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.

## 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?

Wij doen ons uiterste best om klachten over onze dienstverlening te voorkomen. Maar, als u niet tevreden bent of een klacht heeft, vernemen wij dit graag zo spoedig mogelijk.

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 spoedig mogelijk beoordeeld worden.
2. U ontvangt altijd binnen een week een ontvangstbevestiging van uw klacht.

## **Dienstenwijzer**

3. Ons streven is om binnen 2 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 worden aangegeven wat daarvan de reden is en op welke termijn 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.
5. U kunt een klacht ook bij het KiFiD indienen als u niet binnen 8 weken na ontvangst of 6 weken na de ontvangstbevestiging van de klacht, van ons een inhoudelijke reactie op de klacht hebt ontvangen.

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

Wij zijn bij het KiFiD bekend onder aansluitnummer: 300.014422.

U kunt zich desgewenst ook tot de burgerlijke rechter wenden.

### **Volgnummer/datum**

Versie 1.8, opgesteld te Apeldoorn op 22 augustus 2018.