



Henst & Lunsen

Assurantie adviseurs B.V.

Dienstenwijzer 2-2011

Inleiding

U oriënteert zich op de mogelijkheden van een verzekeringsproduct. Ons kantoor kan u hierbij ondersteuning verlenen. Ons kantoor bezit onder registratienummer 12002127 de volgende vergunningen bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) om te mogen adviseren en bemiddelen op het gebied van;

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypothecair krediet
- Elektronisch geld
- Spaarrekeningen
- Betaalrekeningen
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (adviseren)

De vergunningen van ons kantoor kunt u controleren op geldigheid en bijzonderheden via het openbaar register op internet via www.afm.nl. Naast deze verplichte vergunning is ons kantoor bewust en vrijwillig aangesloten bij DSI onder nummer 30433. DSI toetst jaarlijks de deskundigheid, screening en integriteit van onze adviseurs en voert tevens tuchtrecht voor de aangesloten deelnemers uit.

Voor een goede uitoefening van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld. Wij zijn aangemeld bij het College bescherming persoonsgegevens onder nummer M1411370. Wij verzamelen en gebruiken uw gegevens uitsluitend voor een goede uitoefening van onze bedrijfsvoering. Alle medewerkers van ons kantoor hebben een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

Objectiviteit

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dit wil zeggen dat wij geen omzetverplichting of afspraak hebben bij enige bank of verzekeraar. Geen enkele bank of verzekeraar heeft stemrechten of aandelen in ons kapitaal. Ons kantoor beschikt over 22 directe aanstellingen met verzekeraars, Naast eigen aanstellingen heeft ons kantoor toegang tot ca. 60 overige banken/ verzekeraars / aanbieders/ assuradeuren.

Wij adviseren zover als mogelijk objectief en ongebonden. Dit wil zeggen dat wij meer dan 50% van het totale marktaanbod meenemen in onze advisering en dit voor u aantoonbaar maken. Bij eenvoudiger (schade)verzekeringen adviseren wij selectief en ongebonden. Wij werken dan met verzekeraars die wij periodiek selecteren en toetsen op premiestelling, voorwaarden, service, snelheid en schade afwikkeling.

Onze beloning

Wij melden u altijd vooraf hoe onze beloning eruit ziet. Bij voorkeur werken wij via urendeclaratie of vaste vergoeding. Als u onze declaraties gespreid wenst te betalen dan ontvangen wij provisie van de verzekeraar die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Zover als mogelijk vragen wij verzekeraars mee te werken aan specificatie van onze vergoeding op uw polis of premienota

Voordat wij aan uw opdracht beginnen willen wij overeenstemming met u over de wenselijke manier van vergoeding. Wij maken vooraf een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.



Henst & Lunsen

Assurantie adviseurs B.V.

Intern beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn marktconform. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers structureel aan op integer, solide en klantgericht handelen. Ons intern beloningsbeleid is bewust afgestemd op adviserende dienstverlening zonder verkoopprikkels.

De premie

Uw premiebetaling verloopt in uw belang altijd rechtstreeks naar de verzekeraar(s). Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Als u de premies niet tijdig betaald kan de verzekeraar uw verzekeringsdekking opschorten of uw schade weigeren te vergoeden. U loopt dan ook het risico dat de verschuldigde premie gerechtelijk zal worden geïncasseerd met bijbehorende kosten voor uw rekening. Als u denkt niet op tijd te kunnen betalen verwachten wij van u dat u ons tijdig informeert om samen met u en verzekeraar een oplossing te vinden. Als u recht heeft op teruggaaf van premie zullen wij de contacten met de verzekeringsmaatschappij namens u verzorgen.

Bereikbaarheid

Wij zijn op werkdagen geopend van 9.00 tot 17.30 uur en 's avonds van 20.00 tot 21.30 uur. In het weekend zijn wij uitsluitend in geval van nood, zoals bij een ongeval, een overlijden of ingrijpende schade, bereikbaar via ons centrale telefoonnummer 0342-401945. U kunt ook per e-mail contact met ons opnemen via info@henst-lunsen.nl

Klachten

Wij zullen altijd onze uiterste best doen u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u echter niet tevreden bent over onze dienstverlening vragen wij u dit ons direct te laten weten. Als wij een klacht ontvangen zullen wij binnen 48 uur contact met u opnemen. Alle klachten zullen door de directie uiterst serieus worden behandeld. Mocht u onverhoopt menen dat wij uw klacht niet adequaat oplossen dan kunt u zich in tweede instantie wenden tot het Klachteninstituut KIFID. www.kifid.nl consument@kifid.nl of telefonisch 0900-355

Uw medewerking

U mag hoge eisen stellen aan onze dienstverlening maar wij hebben ook uw medewerking nodig voor een goede uitoefening van onze bedrijfsvoering. Wij verwachten daarom van u;

- Wij verwachten dat u ons tijdig informeert bij wijzigingen in uw zakelijke en/ of persoonlijke situatie. Daarbij gaat het om wijzigingen van verzekerd(e) object(en), locatie, risico-omstandigheden, verzekerde bedragen en als het om uw gezinssituatie gaat geboorte, echtscheiding, overlijden, wijzigingen in uw inkomenspositie, adreswijziging, verandering of aanvulling van de inboedel, verbouwing, andere werksituatie, etc.
- Wij verwachten van u volledige en juiste informatie te ontvangen bij onze inventarisatie en periodieke controles en rekenen op uw medewerking bij aanvullende vragen of klantprofielen.
- Wij kunnen en willen geen enkele medewerking verlenen aan iedere vorm van bewuste verzwijging of onjuiste voorstelling van zaken aan de met ons samenwerkende partijen.