



DIENSTENWIJZER

Welkom bij Heddema Verzekeringen

U heeft de zorg voor uw verzekering en/of andere financiële voorziening aan ons kantoor toevertrouwd. U kunt ervan overtuigd zijn dat uw belangen bij ons in vertrouwde en deskundige handen zijn. Voorafgaand aan de totstandkoming van de financiële overeenkomst verstrekken wij u informatie over onze dienstverlening. Deze informatie treft u onderstaand aan.

Onze bereikbaarheid

U bent welkom op ons kantoor. Onze openingstijden zijn van maandag t/m vrijdag van 8.30 uur tot en met 17.00 uur. Het adres van ons kantoor is: Burgemeester Falkenaweg 10 te Heerenveen.

Correspondentie	: Postbus 187, 8442 AD HEERENVEEN
Internet	: www.heddema.nl
E-mail	: info@heddema.nl
Telefoon	: 0513-623103
Buiten kantooruren	: 06-53401073 Jan Henk Heddema mobiel 0566-689632 Jan Henk Heddema privé
Telefax	: 0513-653363
Kamer van Koophandel	: 01035353

Registratie bij de Autoriteit Financiële Markten

Heddema Verzekeringen is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12006728.

Aard van de dienstverlening

Met de vergunning die wij van de Autoriteit Financiële Markten hebben ontvangen mogen wij adviseren en bemiddelen in:

- Hypothecair krediet
- Consumptief krediet
- Spaarrekeningen
- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen

Onze relatie met aanbieders

Wij zijn een zelfstandig assurantiekantoor. Er zijn geen financiële instellingen, zoals banken of verzekeraars, die geheel of gedeeltelijk eigenaar zijn van, of stemrecht hebben in ons kantoor.

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren te kiezen voor bepaalde verzekeringsmaatschappijen, banken of hypotheekverstrekkers.

Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars zaken doen. Bij onze adviezen gaat wij uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars. Een lijst met namen van verzekeraars met wie wij zaken doen, zenden wij u op aanvraag toe.

Wijze van beloning

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

Het is ook mogelijk dat wij met u afspreken dat u onze kosten rechtstreeks betaalt. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'declaratie'. In de meeste gevallen zal dit tot gevolg hebben dat de prijs van het financiële product lager wordt. Bijvoorbeeld doordat u geen afsluitkosten betaalt of dat de premie of rente lager wordt. Ook combinaties van deze vergoedingen zijn binnen ons kantoor mogelijk.

Aan het begin van onze werkzaamheden zullen wij u, indien u dat wenst, adviseren welk beloningssysteem voor uw situatie passend is.

U ziet exact wat onze kosten zijn

Of wij nu door de financiële instelling beloond worden of door u rechtstreeks, in beide gevallen kunt u zien 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 welk product u uiteindelijk gaat aanschaffen.

Op dit moment kunnen wij u wel globaal aangeven wat gemiddeld genomen de kosten van onze dienstverlening zijn. In onderstaande tabel laten wij als voorbeeld een aantal diensten zien. Hierbij geven wij aan hoeveel uren wij gemiddeld besteden aan ons adviestraject.

Product	Aard vd dienst	Reikwijdte	Indicatie aantal uren	Inkomsten provisie afsluit	Inkomsten provisie doorloop	Inkomsten fee € 125,- - per uur	Minimum-tarief
Hypotheek	1,2,3,4,5,6 ¹	5 aanbieders	15-24 uur	-	-	€ 1.875,- tot € 3.000,-	€ 750,-
Levensverzekering	1,2,3,4,5,6 ¹	5 aanbieders	10-15 uur	0%-4% vd premie x looptijd (max. € 3.750,-)	4%-11% van de betaalde premie	€ 1.250,- tot € 1875,-	€ 750,-
Risicoverzekering	1,2,3,4,5,6 ¹	>5 aanbieders	5-10 uur	150%-170% vd premie in het eerste verzekeringsjaar (max. € 3.750,-)	-	€ 750,- tot € 1.250,-	€ 500,-
Oudedagsvoorziening	1,2,3,4,5,6 ¹	5 aanbieders	20-30 uur	0%-4% vd premie x looptijd (max. € 3.750,-)	3%-11% van de betaalde premie	€ 2.500,- tot € 3.750,-	€ 750,-
Woonlastbeschermer	1,2,3,4,5,6 ¹	5 aanbieders	5-8 uur	-	15%-20% vd betaalde premie	€ 625,- tot € 1.000,-	€ 500,-
Banksparen	1,2,3,4,5,6 ¹	5 aanbieders	10-15 uur	-	0,2%-0,3% v.h.opgebouwde vermogen	€ 1.250,- tot € 1.875,-	€ 750,-

Hoe leest u deze tabel?

* In de eerste kolom staan een aantal veelvoorkomende producten waarover wij regelmatig adviseren.

* In de tweede kolom geven wij aan waaruit onze dienstverlening bestaat:

1. Intake 2. inventariseren 3. analyseren 4. Adviseren 5. bemiddelen 6. Nazorg¹

¹ Inclusief 1 jaar nazorg op het door ons opgestelde advies dan wel op het door ons geadviseerde product. Over nazorg na het eerste jaar worden vooraf duidelijk afspraken gemaakt betreffende de dienstverlening en de daarmee samenhangende kosten. De kosten voor aanvullend advies en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden worden middels declaratie bij u in rekening gebracht.

* In de derde kolom geven wij aan van hoeveel financiële instellingen wij gebruikelijk de producten analyseren voordat wij u daaruit een advies geven.

* In de vierde kolom geven wij aan hoeveel uren wij gemiddeld investeren in een desbetreffend advies. Uw situatie kan hiervan afwijken.

* In de vijfde en zesde kolom treft u de gemiddelde vergoeding van onze kosten aan indien wij al onze kosten vergoed krijgen via de aanbieder waar het product afgesloten wordt. De daadwerkelijke beloning is afhankelijk van de aanbieder. Deze kosten vormen dan een onderdeel van de premie of de rente die u gespreid over de hele duur van de overeenkomst aan de aanbieder betaald. Bij die producten waarbij de afsluitprovisie niet ineens wordt uitbetaald ontvangen wij 60% ineens en de overige 40% gedurende de komende 10 jaar. Vanaf 1 januari 2011 is dit percentage 50% ineens en 50% over een periode van 10 jaar.

* In de zevende kolom treft u de gemiddelde vergoeding van onze kosten aan indien wij alle kosten rechtstreeks aan u in rekening zouden brengen. Deze bedragen zijn gebaseerd op netto tarieven van verzekeraars. Indien door u tijdens het bemiddelen gekozen wordt voor een aanbieder die geen netto tarieven aanbiedt (en dus provisie uitkeert), of indien u zelf de voorkeur geeft aan betaling van de vergoeding middels provisie, wordt in gezamenlijk overleg en voor beide partijen een passende oplossing gezocht waarbij bovenstaande bedragen als richtlijn gelden voor de totale beloning van de adviseur.

* Om de kwaliteit van onze dienstverlening te waarborgen hanteren wij altijd een minimumtarief, zowel voor de beloning op basis van provisie als voor de beloning op uurtarief. Het minimumtarief is afhankelijk van het productsoort en de geschatte tijdsbesteding en wordt vermeld in de laatste kolom.

Wij vragen ook iets van u

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

Juiste en volledige informatie verstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben vragen wij u ons, afhankelijk van de actualiteiten, regelmatig te informeren. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan ten behoeve van uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het beste vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken wanneer alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaal beeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent maken op een bepaald risico omdat wij van mening waren dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloosheid of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden. Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten of diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

Welke Klachtenmogelijkheid heeft u ?

Wij doen ons best, maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat u dat dan kenbaar maakt. U kunt dit telefonisch of schriftelijk doen ter attentie van de directie. U ontvangt dan binnen 48 uur een reactie.

Daarnaast zijn wij aangesloten bij een onafhankelijk klachtcollege, Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). U kunt hier uw klacht voorleggen, die vervolgens door het Kifid wordt onderzocht.

Het adres van Kifid is:

Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG

www.kifid.nl info@kifid.nl

Ons aansluitnummer bij de Kifid is : 300.003816

Aan het indienen van een klacht zijn geen kosten verbonden.

Bent u van mening dat u niet afdoende bent geïnformeerd over onze dienstverlening en dat uw belangen hierdoor zijn geschaad, dan kunt u eveneens bij het Kifid terecht.

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Wij hebben ons met een beroepsaansprakelijkheidsverzekering verzekerd voor aansprakelijkheid die voortvloeit uit de uitoefening van ons beroep. Uiteraard doen wij ons best om u van het juiste advies te voorzien. Maar adviseren blijft mensenwerk. Er kan dus altijd iets anders lopen dan verwacht. Indien ons kantoor aansprakelijk wordt gesteld, dan biedt deze verzekering binnen de grenzen van de polisvoorwaarden dekking voor schade die voortvloeit uit onze werkzaamheden als tussenpersoon.

Datum

Heerenveen, augustus 2010