



HEILBRON

Anno 1932

Voorwaarden dienstverlening Heilbron Amsterdam

Dit document beschrijft onze relatie met u en de algemene voorwaarden op basis waarvan wij onze diensten verlenen. Voor specifiek met u afgesproken diensten gelden de bepalingen van een separate overeenkomst. Wij hanteren bij onze dienstverlening de volgende 7 principes.

1. Heilbron Amsterdam vertegenwoordigt de cliënt en behartigt de belangen van haar cliënten. Alle adviezen en aanbevelingen door Heilbron Amsterdam worden gedaan vanuit dit uitgangspunt. Het belang van de cliënt staat centraal en dit vormt het hart van de dienstverlening.
2. Bij het aangaan van een nieuwe verzekeringsovereenkomst of een verlenging daarvan, ontvangt u de voorwaarden van de dienstverlening die u van ons kunt verwachten.
3. Heilbron Amsterdam luistert voordat zij tot handelen overgaat. De samenwerking met onze cliënten kenmerkt zich als helder, transparant en compleet.
4. Heilbron Amsterdam waardeert de input van haar cliënten. Wij nodigen u uit feedback te geven op de kwaliteit van onze dienstverlening.
5. Heilbron Amsterdam eist dat de training van haar medewerkers en vennoten sterk gericht is op de zorgplicht en volledige openheid naar de cliënt.
6. Het is medewerkers en vennoten van Heilbron Amsterdam nadrukkelijk verboden giften, entertainment of reizen te accepteren van verzekeraars of andere aanbieders teneinde de schijn van belangenverstrengeling met het cliëntenbelang te vermijden.
7. Heilbron Amsterdam accepteert geen beloningen van verzekeraars of andere aanbieders die een relatie hebben met omzet, winst of groei van de portefeuille, of waar geen werkzaamheden tegenover staan.



Introductie

Heilbron Amsterdam is een volledig onafhankelijk advieskantoor op het gebied van risicomanagement. Dit betekent onder meer dat er geen enkele juridische of financieel economische band is met een financiële instelling.

Heilbron Amsterdam is met name actief op het gebied van employee benefits (zoals pensioen, zorg en inkomen) in de sfeer werkgever-werknemer. Het afsluiten van een verzekering is volgens ons het slotstuk van een bredere kijk op risicomanagement en is in veel gevallen een onderdeel van de totaaloplossing.

Wij volgen de door ons gestelde kwaliteits- en compliance principes zoals verwoord in de uitgangspunten. Heilbron Amsterdam werkt nauw samen met Heilbron Assurantiën, maar is juridisch hiervan geschieden.

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten. Ons kantoor is ingeschreven in de WFT registers, conform de wettelijke verplichting onder nummer 12020956. Het WFT register is te raadplegen op de website van de AFM (www.AFM.nl).

Onze diensten

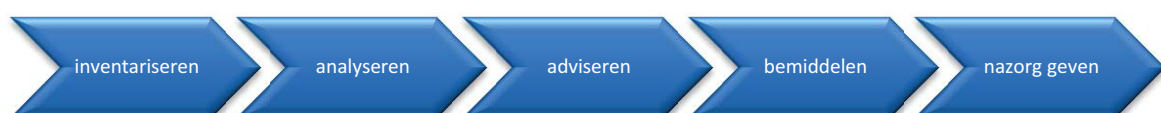
Risicomanagement op het gebied van Employee Benefits is vaak meer dan alleen het vaststellen van uw verzekeringsbehoefte. Daarom inventariseren en analyseren wij allereerst uw eventuele risico's. Vervolgens stellen wij samen met u vast welke maatregelen u zelf kunt nemen, al dan niet met onze assistentie, om deze risico's te verkleinen. Tenslotte bepalen we samen met u welke eventuele verzekeringsbehoefte er is, inclusief gewenste dekkingen, limieten en kosten. Op basis van uw instructies zullen wij ons inspannen de gewenste verzekeringsdekking te realiseren.

Bij het overdragen van uw risico's aan verzekeraars houden wij u op de hoogte van de voortgang bij het verkrijgen van de gewenste verzekeringsdekking. Wij zullen ons inspannen om, mede afhankelijk van beschikbare verzekeraars, de gewenste dekkingen te realiseren voor de gewenste ingangsdatum, verlengingsdatum of ander gewenst moment.

Wij informeren u over de door ons voorgestelde oplossingen en zullen al uw vragen hieromtrent beantwoorden. U bent verantwoordelijk om de beschikbare informatie inzake de geadviseerde verzekeringsdekkingen te beoordelen. Indien u vaststelt dat de aangedragen oplossingen niet overeenkomstig uw instructies zijn, dan verzoeken wij u ons per omgaande hierover te informeren.

Nadat de voorgestelde verzekering is gesloten, zullen wij nazorg geven en blijven wij beschikbaar om u te adviseren en/of te assisteren. De nazorg bestaat onder meer uit het juridisch en fiscaal op orde houden van de gesloten verzekering, het aanpassen hiervan aan eventueel bijgestelde wensen en behoeften, het verlengen van de verzekering en hulp bij schade-behandeling.

Samengevat bestaat het adviestraject uit:



Verzekeraars

Wij beoordelen de financiële gesteldheid van de door ons geadviseerde verzekeraars op basis van openbare informatie en op basis van oordelen van rating agencies. Heilbron Amsterdam kan echter op geen enkele wijze de solvabiliteit van een verzekeraar garanderen. De beslissing om de gewenste verzekering af te sluiten bij de geadviseerde verzekeraar ligt uitsluitend bij de cliënt. Indien u vragen of twijfels heeft over de geadviseerde verzekeraars, dan verzoeken wij u dit per omgaande aan ons kenbaar te maken.

Schadeafhandeling

Wij zullen, gedurende de periode dat wij als uw verzekeringsadviseur zijn aangesteld, uw schades behandelen op die verzekeringen waarvoor wij als uw adviseur optreden. Deze dienstverlening kan zich voortzetten na beëindiging van onze aanstelling. Hiervoor dienen wij dan een separate afspraak te maken.

Bij schadebehandeling dient u zelf de schade te melden bij de betreffende verzekeraar, wij kunnen u hierbij assisteren. Wij vertegenwoordigen u bij de afwikkeling van de schade en stellen uw belang hierbij centraal, met inachtneming van marktgebruik en polisvoorwaarden.

Elektronische communicatie

Communicatie kan verlopen via internet. Door in te stemmen met deze wijze van communicatie accepteren u en wij de hiermee verbonden risico's, zoals ongeautoriseerde toegang, inbreuk, virussen en dergelijke.

Wij beschikken over procedures inzake virus controle, maar bent u verantwoordelijk voor controle op virussen van alle aan u verzonden communicatie. U bent ook verantwoordelijk voor de controle op volledigheid van ontvangen e-mails. In geval van een dispuut zal de juridische status van het elektronische document niet in twijfel worden getrokken. Het Heilbron Amsterdam systeem zal beschouwd worden als het van toepassing zijnde definitieve bestand van de elektronische data.

Onze beloning

Onze beloning kan bestaan uit een fee te betalen door u, of een commissie te betalen door de betrokken verzekeraars.

De fee die wij met u overeenkomen is BTW plichtig en verhogen wij met 15% kantoorkosten. De fee indexeren wij jaarlijks op basis van de CBS index.

Voor bepaalde verzekeringsproducten geldt dat wij voor nieuwe overeenkomsten conform de WFT uitsluitend op basis van fee afspraken met u kunnen en willen maken. Dit geldt in elk geval voor de zogenaamde complexe producten, zoals pensioen en arbeidsongeschiktheid individueel.

Indien u wenst te kiezen voor beloning op basis van een commissie, zullen wij deze vooraf aan u bekend maken. De commissie is gerelateerd aan de specifieke verzekeringstermijn en kent een bepaalde norm waarvan wij in overleg vanaf kunnen wijken. Deze norm bedraagt:



verzekeringsproduct	vergoeding
arbeidsongeschiktheid collectief	5% - 15%
bedrijfsaansprakelijkheid	25%
beroepsaansprakelijkheid	20%
bestuurders en commissarissen aansprakelijkheid	20%
levensverzekering tegen koopsom	1% - 7%
ongevallen collectief	10% - 20%
Pensioen collectief	0% - 6%
pensioen individueel	0% - 4%
verzuimverzekering	0% - 10%
zakenreisverzekering	20% - 25%
zorgverzekering	3%

In voorkomende gevallen maken wij gebruik van andere partijen om tot de beoogde oplossing te komen. Deze partijen kunnen inkomsten verkrijgen voor hun rol bij het onderbrengen van uw verzekering. Wij zullen hierin de grootste zorgvuldigheid betrachten.

Uw verantwoordelijkheden

Ons doel is te zorgen dat u de beste oplossing krijgt die bij uw past. Om dat te bereiken verzoeken wij u alle gevraagde informatie tijdig, compleet en accuraat te verstrekken. In veel gevallen wordt de informatie opgevraagd via aanvraagformulieren. Wij kunnen u adviseren bij deze formulieren, maar mogen deze niet voor u invullen.

informatieplicht

Op u rust de verplichting om volledige openheid te betrachten bij het verstrekken van informatie, aangezien verzekeraars geen verplichting hebben om nader onderzoek te doen. Het niet nakomen van deze verplichting kan leiden tot afwijzing van een schadeclaim of tot beëindiging van de verzekeringsdekking. De verplichting tot openheid geldt doorlopend en in alle gevallen.

Heilbron Amsterdam kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor de gevolgen van onvolledige, onjuiste of te laat verkregen informatie.

Indien u vragen heeft over de voor de verzekering benodigde informatie of indien u twijfelt of wij alle informatie in ons bezit hebben, verzoeken wij u ons dit direct te melden.

wijzigingen

Wij adviseren u ons zo spoedig mogelijk te informeren over iedere wijziging die van invloed kan zijn op uw verzekeringsdekking of onze dienstverlening.

Documenten en polis

Teneinde vast te stellen dat is gehandeld conform uw instructies, is het uw plicht alle documenten die wij u zenden ter bevestiging van de gesloten verzekeringsdekking, te beoordelen en te controleren. Wij controleren polisdocumenten voor verzending, indien van toepassing. Desondanks



blijft u verantwoordelijk voor de beoordeling of de documenten de juiste omschrijving van de gewenste verzekeringsdekking geven.

Indien u vragen heeft over de afgesloten verzekeringsdekking of polisdocumenten, of als u vaststelt dat niet conform uw instructies is gehandeld, verzoeken wij u ons dit direct te melden.

Wij adviseren u kopieën van alle polisdocumenten te bewaren op een veilige plaats.

Schades

U bent verantwoordelijk voor het melden van schades en omstandigheden die kunnen leiden tot een schade-uitkering. Bij de melding dient u alle relevante feiten te melden om de mogelijke schade-uitkering te onderbouwen. Wij adviseren u dan ook zo spoedig mogelijk kennis te nemen van de schade-procedures. Niet tijdige of onvolledige schademeldingen kunnen gevolgen hebben voor de erkenning en behandeling van deze schademeldingen door verzekeraars.

Wij adviseren u kopieën van de schade-procedures te bewaren op een veilige plaats. Wij adviseren hetzelfde voor alle correspondentie inzake schades met verzekeraars.

Informatie

Alle activiteiten beschreven in dit document voeren wij exclusief voor u uit. Alle data, aanbevelingen, offertes, rapporten en andere informatie die door ons in het kader van de dienstverlening zijn verzorgd, zijn uitsluitend voor uw gebruik. U gaat ermee akkoord dat derden geen toegang zullen hebben tot deze informatie zonder onze schriftelijke toestemming.

Premiebetaling

Wij verzoeken u kennis te nemen van de voorwaarden van premiebetaling. U dient ervoor te zorgen dat de premies, verschuldigd voor de verzekeringsdekking, tijdig en volledig worden overgemaakt.

Indien u de verschuldigde premies niet tijdig en volledig betaalt kan de verzekeraar de dekking wegens wanbetaling opschorten of beëindigen dan wel kan het tot gevolg hebben dat uitbetaling van een schade-uitkering wordt geweigerd.

Vertrouwelijkheid

Wij zullen al uw informatie vertrouwelijk behandelen, ook als onze relatie inmiddels beëindigd mocht zijn. Wij zullen derden geen inzake geven in uw informatie, tenzij:

- wij dat verplicht zijn krachtens wettelijke bepalingen of eisen van toezichthouders;
- dit voortvloeit uit de aard van onze dienstverlening die wij voor u verzorgen;
- u ons dit zelf verzoekt of met uw instemming.

Uit hoofde van onze samenwerking verleent u ons toestemming de door u beschikbaar gestelde informatie vast te leggen in onze administratie en systemen.

Klachten

Mocht u redenen hebben om niet tevreden te zijn over onze dienstverlening, dan adviseren wij u om dit met ons te bespreken. U kunt uw klacht ook naar ons sturen via een e-mail naar klacht@heilbronamsterdam.nl



Wij zullen deze klacht binnen 5 werkdagen behandelen, indien dit niet mogelijk is ontvangt u van ons daarover bericht plus een opgave op welke termijn de klacht wordt behandeld.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, kunt u met uw klacht terecht bij de ombudsman van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening KiFiD:

KiFiD
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
www.kifid.nl

Heilbron Amsterdam is aangesloten bij KiFiD onder nummer 100.000498. U kunt zich uiteraard ook tot de burgerlijk rechter wenden.

Beëindiging

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons te beëindigen, tenzij dit anders is geregeld in een specifieke overeenkomst. Ook wij kunnen het initiatief nemen de relatie te beëindigen, tenzij specifiek anders geregeld. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand kunnen blijven.

Wijzigingen

Wij behouden ons het recht voor de tekst van document aan te passen en u een nieuwe versie toe te zenden. De wijzigingen worden van kracht 10 werkdagen na publicatie van een nieuw document.

Werkingsfeer

Dit document beschrijft de algemene dienstverlening op basis waarvan wij als assurantie adviseur onze diensten aanbieden. Afwijkende afspraken leggen wij separaat vast.

Jurisdictie

Op alle betrekkingen tussen u en Heilbron Amsterdam is Nederlands recht van toepassing, tenzij anders overeengekomen.

Heilbron Amsterdam VOF - Tesselschadelaan 54 - 1399 VM - Muiderberg

Postbus 367 - 1900 AJ - Castricum

Tel: 0314 - 373260

Email: info@heilbronamsterdam.nl

AFM 12020956 - KvK 54123380 – Frieslandbank 29.04.72.121

