



**MIJN**

# **PERSOONLIJK PLUS PLAN**

## **Samenwerkingsovereenkomst**

### **Partijen: Heilbron Apeldoorn en**

wensen in deze samenwerkingsovereenkomst afspraken vast te leggen rondom de dienstverlening van het Persoonlijk Plus Plan.

U heeft gekozen voor het Persoonlijk Plus Plan. Dat is een goede keuze, want daarmee bent u verzekerd van uitstekende verzekeringsvoorwaarden gecombineerd met onze beste dienstverlening. En dat tegen een scherpe premie!

**HEILBRON APELDOORN**

Jachtlaan 278, 7312 GT Apeldoorn • 055 - 522 20 00

Meer weten? Kijk op [www.heilbron.nl/locatie-apeldoorn](http://www.heilbron.nl/locatie-apeldoorn) voor meer informatie.



## Wie zijn wij?

Heilbron Apeldoorn, Jachtlaan 278,  
7312 GT APELDOORN, 055 - 5 222 000,  
apeldoorn@heilbron.nl, www.heilbron.nl  
KvK 8051545, AFM 12009272

Wij zijn adviseurs en bemiddelaars op het gebied van verzekeringen, hypotheek, pensioenen, financiële planning en andere financiële diensten. Wij onderhouden namens u contacten met de aanbieders van deze verzekeringen en financiële producten en informeren u over wijzigingen in deze producten of in de wet- en regelgeving (voor zover dit betrekking heeft op uw financiële producten).

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor, onder nummer 12009272, een vergunning verleend om te bemiddelen en adviseren op de volgende gebieden:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Pensioenverzekeringen
- Premiepensioenvorderingen
- Hypothecaire kredieten
- Consumptieve kredieten
- Betaal- en spaarrekeningen
- Elektronisch geld

## Onafhankelijkheid

Wij zijn een onafhankelijke selectieve bemiddelaar. Dit betekent dat wij volledig vrij zijn om te bepalen met welke aanbieders wij samenwerken, maar binnen deze vrijheid bepaalde keuzes maken. Wij betrekken in onze analyses die maatschappijen die naar onze

mening een goede prijs/kwaliteitverhouding en performance op de administratieve afhandeling van de financiële producten leveren. Het is voor u belangrijk om te weten dat geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming heeft.

## Beloningsbeleid

Wij hechten aan kwalitatief hoogwaardige dienstverlening en een lange termijn relatie met u. In verband hiermee ontvangen onze medewerkers geen provisie of bonussen voor de door hun gerealiseerde omzet. Onze medewerkers ontvangen uitsluitend een vast salaris.

## Kwaliteit

De kwaliteit van onze dienstverlening is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. Wij investeren hier dan ook doorlopend in. Medewerkers van ons kantoor zijn in het bezit van vakbekwaamheid op het gebied van verzekeringen en financiële diensten. Deze vakbekwaamheid wordt door doorlopende opleidingen actueel gehouden.

Daarnaast staan medewerkers van ons kantoor ingeschreven in diverse registers. Voor een registratie in een dergelijk register gelden vaak hogere vakbekwaamheidseisen en aanvullende doorlopende opleidingen.

Medewerkers van ons kantoor staan ingeschreven in de volgende registers:

- Erkend Hypotheekadviseur
- Erkend Hypothecair Planner
- Gecertificeerd Financieel Planner
- Registerpensioenadviseur

Wij komen in aanraking met veel vertrouwelijke gegevens. Deze gegevens gebruiken wij enkel en alleen voor het doel waarvoor u ze aan ons hebt verstrekt. Wij hebben onze persoonsregistratie aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens ([www.cbpreweb.nl](http://www.cbpreweb.nl)). Hier kunt u nakijken welke informatie wordt bijgehouden en voor welk doel. Op uw verzoek verstrekken wij u inzage in de informatie die wij van u bijhouden.

Wij hebben een gedragscode opgesteld waar- aan al onze medewerkers worden geacht zich te houden. Wij vinden het belangrijk om eerlijk zaken te doen!

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar als wij toch een fout maken, dan mag u daar natuurlijk nooit de dupe van worden. Wij hebben een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten om zulke risico's af te dekken. Voor u geeft dit een stuk extra zekerheid.

## Klachten

Wij doen ons best. Maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat u dat kenbaar wilt maken. U kunt telefonisch of schriftelijk een klacht indienen bij de directie van ons

kantoor. U ontvangt uiterlijk binnen vijf werkdagen een bevestiging van ontvangst van uw klacht. Vervolgens zullen wij uw klacht onderzoeken en - indien mogelijk - proberen op te lossen. Wij streven er naar om klachten binnen tien werkdagen te hebben afgehandeld. Als dit niet lukt, zullen wij u hier over informeren.

Als wij er samen niet uitkomen, kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Dit is een onafhankelijk klachtencollege waarbij wij zijn aangesloten.

Wij aanvaarden een beslissing van het Klachteninstituut als bindend advies.

## Welke diensten verrichten wij?

Het Persoonlijk Plus Plan is bedoeld voor doorlopende dienstverlening aan onze klanten. Advisering en bemiddeling in impactvolle en complexe producten valt hier niet onder. In voorkomende gevallen zullen wij u hiervoor een separaat voorstel doen. In combinatie met het Persoonlijk Plus Plan krijgt u 15% korting op de tarieven voor advisering van impactvolle en complexe producten:

- Hypothecaire- en/of consumptieve kredieten;
- Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen;
- Overlijdensrisicoverzekeringen;
- Verzekeringen voor vermogensopbouw (zoals spaar- en pensioenverzekeringen);
- Beleggingsrekeningen; Wij willen u graag goed en volledig van dienst zijn.

Uitsluitend de provisie die wij ontvangen op uw verzekeringen, is niet voldoende om die dienstverlening te leveren die wij graag willen leveren. Daarom bieden wij u voor een uitgebreidere dienstverlening het Persoonlijk Plus Plan. Omdat niet iedereen behoefte heeft aan deze uitgebreide dienstverlening is het Persoonlijk Plus Plan een vrijwillige module.

### Welke dienstverlening financieren wij vanuit de doorlopende schadeprovisie?

- Wij informeren u -samen met de aanbieder van het product- over wijzigingen in het product en/of de wet- en regelgeving die invloed hebben op uw financiële product(en);
- Wij bewaken de ontvangst van de polis of het contract;
- Wij controleren de polis of het contract of deze overeenkomt met hetgeen wij hebben aangevraagd;
- Wij geven wijzigingen in uw verzekeringen of andere financiële producten aan de aanbieders door (denk aan een andere auto, een verhuizing of wijziging in de betalingstermijn);
- Wij beoordelen, als u wijzigingen aan ons doorgeeft, of deze wijzigingen gevolgen hebben voor uw verzekeringen of andere financiële producten;
- Wij verzorgen voorlopige dekking voor u bij de verzekeraar;
- Wij begeleiden u bij het indienen van een claim bij de verzekeraar, wanneer u schade hebt geleden;
- Wij bewaken de ontvangst van de schade-uitkering en controleren of deze juist is;
- Wij beoordelen standpunten van de verzekeraar en schakelen indien nodig externe experts in;
- Wij nodigen u éénmalig uit voor een adviesgesprek met een gecertificeerd financieel planner van Heilbron;
- Wij nodigen u periodiek uit voor een onderhoudsbezoek bij ons op kantoor;
- Tijdens dit onderhoudsbezoek beoordelen wij jaarlijks of uw financiële producten op basis van prijs/kwaliteitverhouding nog steeds een passend product is en zullen u - indien noodzakelijk - aanpassingen voorstellen;
- Wij bieden voor de opstal- en inboedelverzekering 'de beste polisvoorwaarden garantie' met een maximale uitkering van € 2.500,- (zie aanvullende clause op de polis);
- Wij bieden 24 uur per dag een schade-service middels een speciaal alarmnummer;
- Wij geven u een Persoonlijk Plus Plan pas met daarop vermeld het telefoonnummer van de alarmcentrale;
- Wij stellen u een digitaal dossier ter beschikking zodat u 24 uur per dag de beschikking heeft over uw verzekeringsportefeuille;
- Wij bieden u 15% korting op onze tarieven voor advisering van complexe- en impactvolle financiële producten (zie ook onze tarievenlijst);
- Wij geven u de hoogste prioriteit in bediening binnen onze organisatie.

## Hoe betaalt u ons?

Er zijn verschillende mogelijkheden om ons te betalen voor onze dienstverlening. Voordat wij onze werkzaamheden met het Persoonlijk Plus Plan starten maken wij hier samen afspraken over en leggen die vast in de opdrachtbevestiging van onze dienstverlening.

## Provisie

Wij ontvangen van de aanbieders waar uw product is afgesloten een doorlopende schadeprovisie, die een onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening is/wordt gebracht. Als wij extra diensten aan u leveren, waarvoor wij u rechtstreeks kosten in rekening brengen, dan maken wij hier vooraf afspraken over met u.

## Maandelijkse bijdrage Persoonlijk Plus Plan

Wij willen graag een hoge mate van service bieden. Dat kost meer dan wij ontvangen aan provisie. Voor het Persoonlijk Plus Plan is een maandelijkse bijdrage verschuldigd van € 9,50 welke los van de verzekeringspremie wordt geïncasseerd. Dit bedrag zal jaarlijks worden aangepast aan het CBS-prijsindexcijfer voor consumenten.

## Digitaal

Onderdeel van het Persoonlijk Plus Plan is dat u onze facturen en polissen digitaal gaat ontvangen. Het is uw verantwoordelijkheid dat wij altijd beschikken over uw juiste emailadres. Wijzigingen dienen daarom altijd aan ons te worden doorgegeven.

## Wat verwachten wij van u?

Wij kunnen u alleen goed van dienst zijn, wanneer u ons volledig en naar waarheid informeert over uw situatie. Daarom moet u ons op de hoogte te stellen van alle wijzigingen in uw (persoonlijke) situatie. Zo verwachten wij van u dat u ons direct informeert over bijvoorbeeld wijzigingen in uw gezinssituatie (geboorte, overlijden, echtscheiding, samenwonen enz.), wijzigingen in uw inkomenspositie, wijziging van adres, verbouwing, grote aankopen, wijziging van bankrelatie, beëindiging of wijziging van elders lopende verzekeringen en alle andere veranderingen die zich in uw situatie voordoen.

Wij vragen u de gegevens in de correspondentie en documenten die u van ons ontvangt na te gaan op juistheid. Het is van groot belang een administratieve fout, of een misverstand over uw wensen tijdig te signaleren en te kunnen herstellen. Mocht u onjuistheden constateren dan verwachten wij van u dat u ons daarvan direct op de hoogte stelt. Het ontbreken van (de juiste) berichten van uw zijde kan grote consequenties hebben voor de dekking voor de risico's die u wilt verzekeren of verzekerd heeft!

## Betaling van het abonnement

U betaalt de bijdrage van het Persoonlijk Plus Plan per maand. U geeft ons een machtiging om het maandbedrag automatisch te incasseren. Door ondertekening van deze samenwerkingsovereenkomst machtigt u ons om maandelijks de bijdrage van het Persoonlijk Plus Plan te incasseren.

## Looptijd, opschorting en beëindiging

Deze overeenkomst treedt in werking zodra u de eerste betaling heeft voldaan. Deze overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de opdracht anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen. U kunt deze overeenkomst dagelijks opzeggen met een opzegtermijn van een maand. Opzegging door u of ons levert geen wanprestatie op en maakt niet schadeplichtig. Maar als u of wij opzeggen, moet u nog wel de tot dan toe wegens de opdracht verschuldigde vergoeding aan ons voldoen. Wij zijn bevoegd de nakoming van onze verplichtingen op te schorten of deze overeenkomst te ontbinden, indien u de verplichtingen niet of niet volledig nakomt.

## Wijziging

Indien blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering van de werkzaamheden van het Persoonlijk Plus Plan noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zijn wij bevoegd om deze overeenkomst eenzijdig te wijzigen. Wij

stellen u daarbij op de hoogte van de gevolgen die deze aanpassingen voor u hebben. Als daardoor de afspraken met u wezenlijk veranderen, bent u bevoegd de overeenkomst te ontbinden.

## Contactgegevens

Wij willen graag goed bereikbaar zijn voor u. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen: Ons bezoekadres is: Jachtlaan 278 te Apeldoorn. Ons postadres is: Postbus 2330, 7301 EA te Apeldoorn. Telefoonnummer algemeen: 055-5 22 20 00. E-mailadres: [apeldoorn@heilbron.nl](mailto:apeldoorn@heilbron.nl). Wij zijn maandag t/m vrijdag geopend van 8.30 tot 17.30 uur. Op onze website ziet u een overzicht van onze medewerkers inclusief hun rechtstreekse contactgegevens.

## Algemene voorwaarden

Op deze overeenkomst zijn onze algemene voorwaarden van toepassing. Middels ondertekening van deze samenwerkingsovereenkomst verklaart u dat u onze algemene voorwaarden heeft ontvangen en gelezen en dat u akkoord bent met de toepassing er van.

## Voor akkoord:

Apeldoorn,

Naam:

Handtekening:

Apeldoorn,

Naam:

Handtekening:

## Uw voordelen in 't kort

- Een betrokken persoonlijk adviseur
- De beste voorwaarden tegen de scherpste premie
- Uw verzekeringen altijd up-to-date
- 24-uurs schadeservice

**Veel meer dan alleen een verzekeringspakket!**

**HEILBRON** **APELDOORN**

Jachtlaan 278, 7312 GT Apeldoorn • 055 - 522 20 00

Meer weten? Kijk op [www.heilbron.nl/locatie-apeldoorn](http://www.heilbron.nl/locatie-apeldoorn) voor meer informatie.



**HEILBRON**