

## DIENSTENWIJZER

### HEILBRON APELDOORN B.V.

In onze dienstenwijzer leggen wij graag uit wie wij zijn en wat u van ons kan én mag verwachten.

#### WIE ZIJN WIJ?

Zéker weten, zéker leven. Dat is waar Heilbron Apeldoorn B.V. voor staat. Hoewel wij al sinds 1932 bestaan, communiceren wij helemaal anno nú: begrijpelijk en ontzorgend. Wij stellen ons op als partner die ondernemers en particulieren wil ontzorgen op het gebied van financiële dienstverlening en risicomanagement. Als 100% onafhankelijke tussenpersoon zoeken wij actief naar het product dat het beste past bij de persoonlijke wensen en omstandigheden van onze relaties. Wij lezen graag de kleine lettertjes en gaan nét een stapje verder. Zo zorgen wij ervoor dat onze relaties zeker kunnen leven én zeker kunnen ondernemen. [www.heilbron.nl](http://www.heilbron.nl)

#### ONZE RELATIE MET GELDVERSTREKKERS EN VERZEKERAARS

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal. Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben naar verzekeraars of banken, die van invloed kunnen zijn op het advies dat wij u geven. Dat verzekert u van een objectief advies.

Wij doen zaken met verschillende verzekeraars en financiële instellingen. Wij werken onder andere samen met Mandaat Assuradeuren B.V. die voor verzekeraars in volmacht werkzaamheden verricht. Voor betaal- en spaarproducten werken wij exclusief met de RegioBank. Op uw verzoek geven wij graag aan met welke andere aanbieders wij samenwerken.

#### ONZE DIENSTEN EN WERKWIJZE

Wij zijn een bemiddelaar op het gebied van verzekeringen, bankspaarproducten, pensioenen, hypotheek en andere financiële diensten. Wij adviseren en bemiddelen. Dit betekent dat wij samen met u een inventarisatie maken met betrekking tot uw financiële risico's. Op basis hiervan analyseren wij welke financiële producten naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Vervolgens kunnen wij ook voor u bemiddelen bij een financiële aanbieder. Dit houdt in dat wij u begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij onderhouden de contacten met de aanbieder en regelen dat alles binnen de gestelde tijdslimieten geregeld wordt.

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. Zo vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met aanbieders van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

Wij bemiddelen en adviseren zowel in eenvoudige als meer ingewikkelde producten (complexe producten). Indien u ons om advies vraagt over een complex product, zoals levensverzekeringen en hypotheek, stellen wij eerst uw klantprofiel op. Dit is wettelijk verplicht en houdt in dat wij u vragen stellen over uw (toekomstige) financiële positie. Daarnaast brengen wij uw kennis, ervaring en uw

doelstellingen op financieel gebied in kaart en stellen uw risicobereidheid vast.

Op basis van dit klantprofiel geven wij u een passend advies over financiële producten die u nodig heeft en die op de markt door financiële instellingen worden aangeboden.

U bent bij ons vrij in de keuze van aanbieders en producten. Heeft u een keuze gemaakt, dan kunnen wij contact leggen met de desbetreffende aanbieders en de financiële overeenkomsten tot stand brengen. Tijdens de looptijd van de financiële overeenkomsten houden wij u op de hoogte van belangrijke wijzigingen in de door u afgesloten producten.

**Voor polissen en hypotheeklen die lopen via onze bemiddeling doen wij het volgende:**

- Wij administreren de polissen en/of hypotheeklen die door ons aan u geadviseerd zijn;
- Wij controleren bij een verzekering de polis en de premie die verzekeraars bij u in rekening brengen en bij een hypotheek controleren wij de rente en/of aflossing;
- Tijdens de looptijd van de verzekering en/of hypotheeklen kunt u uitleg krijgen en wijzigingen doorgeven over de door u afgesloten financiële producten;
- Mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.

Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn tijdens een hypotheekproces laten wij ons ondersteunen door Heilbron Hypotheken B.V. Voor deze ondersteuning zal de informatie en/of documenten die u bij ons heeft aangeleverd, gedeeld worden met Heilbron Hypotheken B.V. Uw klantgegevens en/of verzekeringen die via ons zijn afgesloten, zijn ook inzichtelijk voor Heilbron Hypotheken B.V. met als doel de eventuele hypotheekovereenkomst zo soepel mogelijk tot stand te laten komen.

**De ondersteunende activiteiten van Heilbron Hypotheken B.V. bestaan onder andere uit:**

- De totstandkoming en bevestiging van de afspraak;
- Het aanmaken en beheren van uw digitale dossier;
- Het verwerken en beheren van uw gegevens en documenten;
- Het contact onderhouden met de notaris, taxateur, makelaar, geldverstrekker en/of verzekeraar.

**WAT VERWACHTEN WIJ VAN U?**

Uiteraard verwachten wij van u dat u de juiste gegevens verstrekt. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan dat gevolgen hebben voor de aanvraag en later op de eventuele schadeafwikkeling. Ook eventueel elders lopende verzekeringen kunt u bij ons melden. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering. Ook als uw persoonlijke en/of zakelijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, is het aan te raden dit aan ons door te geven. Dit is belangrijk om te voorkomen dat risico's onverzekerd blijven. Wij verzoeken u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren en onjuistheden aan ons door te geven. Tot slot vertrouwen wij erop dat bij een afgesloten dienst tijdig de premie wordt betaald.

**PRIVACY**

Bij het adviseren over en het afsluiten van financiële producten of diensten vragen wij vertrouwelijke informatie aan onze klanten. U kunt er vanuit gaan dat wij op een uiterst zorgvuldige wijze omgaan met deze informatie. Door diverse technische en organisatorische maatregelen zijn uw gegevens

o.a. beveiligd tegen inbreuk van buitenaf en onrechtmatige verwerking. Wij bewaren uw gegevens nooit langer dan strikt noodzakelijk voor het doel waarvoor wij ze verwerkt hebben. U heeft het recht ons te vragen om informatie over hoe wij persoonsgegevens verwerken en welke persoonsgegevens wij van u verwerken. Tevens heeft u het recht te vragen onjuiste gegevens aan te passen of te verwijderen. Wilt u meer weten over hoe wij omgaan met persoonsgegevens en hoe wij die verwerken? Kijk dan op: <https://www.heilbron.nl/privacy>.

## BETALING

Betaling van verzekeringspremies kunt u via ons kantoor doen door middel van automatische incasso, een nota of rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Per polis zullen wij daarover afspraken met u maken. Als u de premies via ons betaalt, heeft u direct aan uw betalingsverplichting tegenover de verzekeraar voldaan. De verzekeringsdekking blijft dus ongewijzigd in stand. Blijft betaling aan ons uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

## HOE WORDEN WIJ BELOOND?

Onze beloning bestaat uit drie varianten welke afhankelijk zijn van het product of de dienst die het betreft. De beloning kan tevens een combinatie van deze drie zijn, al dan niet met onderlinge verrekening.

### 1. Beloning op basis van provisie

Onze beloning is onderdeel van de premie die u betaalt. De beloning is een percentage van de netto premie en de hoogte van het percentage is afhankelijk van het productsoort. Indien extra diensten aan u worden geleverd waarvoor rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, dan informeren wij u hierover vooraf.

### 2. Beloning op basis van abonnement

Voor het ondersteunen van uw product hebben wij meerdere abonnementen. Daarnaast betaalt u voor het product zelf een premie, rente of inleg.

### 3. Beloning op basis van declaratie (fee)

Wij spreken met u een tarief (fee) af voor onze dienstverlening op basis van declaratie. Dit kan op basis van het aantal uren of via een standaardtarief. Daarnaast betaalt u voor het product zelf een premie, rente of inleg.

Voordat wij aan een opdracht beginnen, geven we u een indicatie van zowel de inhoud van de dienstverlening als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties hiervan.

### Onze uurtarieven zijn:

Adviseur buitendienst	€ 125,00	exclusief BTW
Binnendienstadviseur op locatie	€ 110,00	exclusief BTW
Commercieel adviseur binnendienst	€ 75,00	exclusief BTW
Specialist	op aanvraag	

Voor meer informatie en de verschillende tarieven verwijzen wij u naar de dienstverleningsdocumenten Pensioen, Risico, Vermogen en Hypotheken op onze website: [www.heilbron.nl](http://www.heilbron.nl).

## HOE WORDEN ONZE MEDEWERKERS BELOOND?

Het salaris van onze medewerkers is voor het grootste gedeelte vast. Onze salarissen zijn marktconform en vastgelegd in een salarishuis. Van onze medewerkers verwachten wij dat zij interger, solide en klantgericht handelen. Daartoe hebben ze een eed/ belofte ondertekend.

## REGISTRATIES

Wij zijn bij een aantal organisaties geregistreerd, zodat uw rechten en de kwaliteit van ons advies gewaarborgd blijven. Hieronder sommen wij onze registraties voor u op.

### Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 8051545.

### Adfiz

Wij zijn lid van Adfiz. Dit staat voor Adviseurs in Financiële Zekerheid. Op die manier kiezen wij er voor ons kwalitatief te onderscheiden en u meer zekerheid te kunnen bieden.

### AFM

De AFM houdt toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, pensioenen en verzekeren. Alleen als een onderneming aan de strenge eisen van de AFM voldoet, ontvangt zij een vergunning om bepaalde financiële diensten te verlenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12009272. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl/registers](http://www.afm.nl/registers).

### AP

De AP (Autoriteit Persoonsgegevens) houdt toezicht op de naleving van de wettelijke regels voor bescherming van persoonsgegevens.

### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht binnen drie maanden voor te leggen aan het KiFiD. Ons aansluitnummer is 300.005.908. Meer informatie kunt u vinden op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Ons kantoor heeft zich geconformeerd aan de bindendheid van de uitspraken van de Geschillencommissie KiFiD. U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

## HOE KUNT U ONS BEREIKEN?

Wij zijn op werkdagen geopend van 8.30 uur tot 17.00 uur. Buiten kantooruren zijn wij op afspraak geopend. Daarnaast hebben wij telefonisch een 24-uurs bereikbaarheidsservice zodat u bij calamiteiten op ons kunt rekenen. Onze bedrijfsgegevens treft u hieronder:

### **Locatie Apeldoorn**

Bezoekadres : Jachtlaan 278, 7312 GT Apeldoorn

Postadres : Postbus 2330, 7301 EA Apeldoorn

Telefoon : 055 522 20 00

Email : [apeldoorn@heilbron.nl](mailto:apeldoorn@heilbron.nl)

Website : [www.heilbron.nl](http://www.heilbron.nl)

## MEER WETEN?

We hopen dat onze dienstenwijzer u voldoende inzicht en vertrouwen geeft in onze dienstverlening en werkwijze. Heeft u vragen? Aarzelt u dan niet om een verdere toelichting te vragen.

Wij zijn u graag van dienst.