

## Advieswijzer

**Met deze advieswijzer maken wij u bekend met de werkwijze en tarieven van Hartevelt Assurantiën BV. Naast algemene informatie over ons kantoor vindt u hier informatie over onze dienstverlening, de beloning die wij daarvoor ontvangen, de klachtenregeling en andere aspecten.**

### Wie zijn wij?



#### Hartevelt Assurantiën BV

##### Bezoekadres

Laan van Zuid Hoorn 53  
2289 DC Rijswijk

##### Correspondentieadres

Laan van Zuid Hoorn 53  
2289 DC Rijswijk

Ons kantoor adviseert en bemiddelt als onafhankelijk adviseur op het gebied van verzekeringen, hypotheek en andere financiële diensten. Zowel aan particulieren als ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterk persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant. Een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit is ons uitgangspunt.

### Bereikbaarheid en openingstijden

U kunt ons op verschillende manieren bereiken:

Telefoon : 070-3908042

E-mail : [info@hartevelt.nl](mailto:info@hartevelt.nl)

Internet : [www.hartevelt.nl](http://www.hartevelt.nl)

In geval van nood zijn wij buiten kantoortijden bereikbaar via telefoonnummer 070-3908042 blijf aan de lijn en u wordt doorverbonden.

Natuurlijk kunt u ons ook op kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 09:00 tot 17:00 uur. Eventueel kunt u met ons een afspraak buiten kantoortijden maken.

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek.

### Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite. Ga naar [www.hartevelt.nl](http://www.hartevelt.nl)

### Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

AFM

Adfiz

Kifid

KvK

Stichting Erkend Hypotheekadviseurs

Autoriteit Financiële Markten (AFM) De AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)) houdt op grond van de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12015423. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540.

Adfiz Ons kantoor is lid van Adfiz. Adfiz is een branchevereniging voor onafhankelijke adviseurs in financiële zekerheid. De bij Adfiz aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders. Adfiz stelt als voorwaarde dat verzekeringsmaatschappijen geen eigendomsbelang of zeggenschap mogen hebben bij de bij haar aangesloten leden.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich als particulier wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Kamer van Koophandel (KvK) In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 27096893.

Erkenning door de Stichting Erkend Hypotheekadviseurs houdt in dat onze hypotheekadviseur(s) voldoen aan vakbekwaamheids-, en ervaringseisen. Wij zijn dan ook opgenomen in het Erkend Financieel Adviseurregister onder de nummers 16248

## Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Wij beschikken over een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen in de volgende financiële producten en diensten:

Schadeverzekeringen particulier  
Schadeverzekeringen zakelijk  
Inkomensverzekeringen  
Vermogen (voorheen o.a. Levensverzekeringen)  
Hypothecair krediet  
Pensioenen  
Zorgverzekeringen

Onze dienstverlening aan is onderverdeeld in een aantal adviesgebieden:

### 1. Verzekeringen

Binnen het adviesgebied Verzekeringen worden al uw verzekeringen goed en tegen scherpe tarieven geregeld. Met de persoonlijke aandacht van uw adviseur.

### 2. Hypotheek

Binnen het adviesgebied Hypotheek bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) inzake de financiering van uw eigen woning.

### 3. Arbeidsongeschiktheid & Inkomen

Binnen het adviesgebied Arbeidsongeschiktheid & Inkomen bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) op het gebied inkomensvoorzieningen, zoals voorzieningen bij arbeidsongeschiktheid

### 4. Vermogen & Pensioenen

Binnen het adviesgebied Vermogen & Pensioenen bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) op het gebied van vermogensopbouw zoals lijfrente en pensioenen maar ook op het gebied van overlijden. Wij geven geen beleggingsadvies.

## Dienstverlening

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen ziet onze dienstverlening er als volgt uit:

**Onderzoek.** Wij beginnen met uw persoonlijke situatie. Want pas als wij uw persoonlijke situatie

goed kennen, kunnen wij u een goed financieel advies geven. Samen met u beantwoorden wij bijvoorbeeld de volgende vragen: Wat weet u al over mogelijke financiële oplossingen? En heeft u hier ervaring mee? Wat wilt u en wat kunt u betalen? Hoeveel zekerheid wilt u? En hoeveel risico kunt u en wilt u nemen?

**Advies.** Nadat wij uw persoonlijke situatie en wensen in beeld hebben gebracht en een beeld hebben van u als klant, analyseren wij dit klantbeeld en bieden wij u een financiële oplossing die aansluit bij uw situatie en wensen.

**Zoeken.** Nadat we hebben bekeken welke financiële oplossing het beste aansluit bij uw situatie en wensen, gaan wij op zoek naar een passend product. Om een geschikt aanbod te vinden, vergelijken wij een beperkt aantal aanbieders met elkaar. We bekijken welk product past bij u en uw situatie. Wij werken bij voorkeur met een aantal aanbieders samen.

**Contract.** Nadat wij advies hebben gegeven, neemt u een beslissing. Wij zorgen er voor dat u het contract krijgt en controleren of deze juist wordt opgemaakt.

**Onderhoud.** Het contract loopt vaak lang door. Nadat u het contract heeft getekend, kan uw persoonlijke situatie veranderen. Mogelijk past het product in de toekomst niet meer bij uw persoonlijke situatie. Het is belangrijk dat u weet dat u tijdens de looptijd van het contract recht hebt op informatie over onder andere belangrijke wijzigingen in het product. Zonder afspraken of vergoedingen overeenkomst verlenen wij alleen nazorg op basis van ons uurtarief.

## Hoe komen wij tot een advies?

### Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering. Dat is ook één van de vereisten om te worden toegelaten tot de branchevereniging Adfiz.

### Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen

adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

### **Keuze van aanbieders**

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Wanneer wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen. Zijn wij van mening, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken.

### **De beloning van onze medewerkers**

In onze dienstverlening staan de belangen van onze klanten centraal. Dit vindt onder meer zijn werking in de wijze waarop wij onze medewerkers belonen. De hoogte van de beloning (salaris en andere arbeidsvoorwaarden) van onze medewerkers is niet afhankelijk van de hoeveelheid of de soort financiële product(en) die hij of zij adviseert. Zij ontvangen uitsluitend een vast salaris. Een eventuele verhoging van het vaste salaris is ook niet afhankelijk van de hoeveelheid of de soort geadviseerde financiële producten.

### **Uw privacy**

Uit hoofde van onze dienstverlening beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk (geautomatiseerd) dossier. Onze gegevensverwerking is gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens te Den Haag. De (persoons)gegevens worden gebruikt ten behoeve van onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie.

### **Aansprakelijkheid**

Wij zijn in het bezit van een beroeps-aansprakelijkheids-verzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Hartevelt Assurantiën BV is beperkt tot het bedrag waarop de afgesloten verzekering aanspraak geeft. Uiteraard zijn wij nooit aansprakelijk als u ons onjuist, onvolledig of te laat informatie hebt verstrekt of als er sprake is van overmacht

### **Wij vragen ook iets van u**

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, hebben wij uw medewerking nodig.

**Juiste en volledige informatieverstrekking** Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben, vragen wij van u om ons, afhankelijk van actualiteiten, regelmatig te informeren. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw persoonlijke situatie; zoals verhuizing, een huwelijk, een geboorte of een overlijden. Uw inkomenssituatie; zoals een andere baan, werkeloos of arbeidsongeschikt raken. Of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor bijvoorbeeld 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 best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als 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 totaalbeeld te hebben.

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

**Informatie doornemen** Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij 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 en 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 ook altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.