



VERZEKERINGEN | MAKELAARDIJ | HYPOTHEKEN | BANKIEREN



# DIENSTENWIJZER

## Waarom deze dienstenwijzer?

**Deze Dienstenwijzer biedt duidelijkheid over de dienstverlening van Hoekstra Assurantie B.V.**

Als Hoekstra Assurantie vinden wij het belangrijk dat u een goed inzicht heeft in de dienstverlening die wij u bieden. Om u goed te informeren, hebben wij deze dienstenwijzer opgesteld.

### **Financiële Dienstverlening**

Deze Dienstenwijzer richt zich met name op ons advies met betrekking tot:

- Verzekeringen
- Hypotheken
- Bankieren

Waar relevant onderschrijven alle onderdelen van onze groep deze dienstenwijzer. De gevoerde taal binnen Hoekstra Assurantie is Nederlands. Alle communicatie vindt plaats via persoonlijk contact, per telefoon, email en internet.

## Wie zijn wij?

Hoekstra Assurantie & Makelaardij BV adviseert en bemiddelt op het gebied van verzekeringen, hypotheken, aanvullend pensioen en andere diensten. Zowel particulieren en ondernemers in het midden- en kleinbedrijf kunnen wij van dienst zijn.

Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterke persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant.

### **Contactgegevens en openingstijden**

Bezoekadres <i>Hoekstra Assurantie</i>	:	Wijk 4-22, 8321 GD Urk
Postadres	:	Postbus 11, 8320 AA Urk
Telefoon	:	0527- 681396

Bezoekadres <i>Hoekstra Makelaardij</i>	:	Holkenkamp 100, 8321 AZ Urk
Postadres	:	Postbus 11, 8320 AA Urk
Telefoon	:	0527- 681396

Internet	:	<a href="http://www.hoekstra-urk.nl">www.hoekstra-urk.nl</a>
E-mail	:	<a href="mailto:info@hoekstra-urk.nl">info@hoekstra-urk.nl</a>

### **Openingstijden Hoekstra Assurantie:**

Maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 13.00 uur en 14.00 tot 17.15 uur.  
Zaterdag van 09.00 tot 12.00 uur en buiten kantooruren op afspraak.

### **Openingstijden Hoekstra Makelaardij:**

Maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 13.00 uur en 14.00 tot 17.15 uur.  
Buiten kantooruren op afspraak.

Hoekstra Assurantie heeft de volgende aangesloten instellingen:

- Hoekstra Assurantie B.V.
- Hoekstra Makelaardij B.V.

## **Wat kunnen wij voor u betekenen?**

Wij kunnen u onder meer adviseren op het gebied van:

### **• Schade- en levensverzekeringen**

Denk hierbij aan ziektekostenverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, reisverzekeringen, autoverzekeringen, brandverzekeringen, aansprakelijkheidsverzekeringen, lijfrente, koopsompolissen, studieverzekeringen en beleggings- of spaarverzekeringen.

### **• Hypotheken**

In overleg met u zorgen wij ervoor dat de financiering voor de aankoop, bouw of verbouwing van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden. Zo nodig wordt ook een advies gegeven over een bij uw (hypothecaire) geldlening passende beleggings-, levens-, overlijdensrisico- en/of spaarverzekering.

### **• Bankieren**

Hoekstra Assurantie heeft met de producten van RegioBank alles in huis om uw huisbankier te zijn. Bankieren bij RegioBank betekent een solide bank met de persoonlijke aandacht die u van ons gewent bent. Bij ons kunt u altijd binnenlopen voor vragen en informatie. Onze producten zijn eenvoudig met gunstige tarieven.

### **• Overige financiële diensten**

Denk hierbij aan sparen en lenen (consumptief krediet).

Voor de uitvoering van onze dienstverlening, beschikken wij over uw gegevens.

Wij gebruiken deze gegevens onder meer voor:

- het bemiddelen bij het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten
- het uitvoeren van marketingactiviteiten
- fraudebestrijding en integriteitbewaking binnen financiële instellingen en
- het voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Wilt u de informatie die niet direct betrekking heeft op de door u afgesloten producten niet meer ontvangen, dan kunt u dit schriftelijk aan ons melden door een ongefrankeerde brief te sturen aan; Hoekstra Assurantie BV, Antwoordnummer 1831, 8300VS te Urk.

## **Wij zijn onafhankelijk**

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meerdere financiële instellingen onder te brengen. Een uitzondering hierop vormen de spaarrekeningen, betaalrekening en internetrekeningen. Deze worden altijd bij de RegioBank ondergebracht.

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

### **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 wij 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 gedaan wordt op een uitkering. Op uw verzoek geven wij u een overzicht van de maatschappijen waar wij zaken mee doen.

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 oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van de financiële producten gaan zoeken. In dit geval melden wij u dit vooraf.

## **Ons advies**

### ***Stap 1, inventariseren***

Wij beginnen eerst uitgebreid uw persoonlijke situatie in kaart te brengen. Hierbij inventariseren wij uw wensen, prioriteiten en uw financiële situatie.

### ***Stap 2, analyseren***

Financiële analyse verwerkt in een rapport waar alle zekerheden en risico's in verwerkt zijn m.b.t. arbeidsongeschiktheid, werkloosheid, overlijden en pensioen.

### ***Stap 3, advies***

Op basis van de inventarisatie en het analyserapport weet u precies waar u aan toe bent en kunt u verantwoord en objectief een keuze maken uit de op uw situatie van toepassing zijnde producten.

#### **Stap 4, bemiddeling**

Wij verzorgen de contacten tussen u als klant en de financiële instelling waarbij u overweegt een product te kopen. Tevens regelen wij taxatie, bankgaranties, notaris en makelaar indien gewenst.

#### **Stap 5, nazorg**

Wij begeleiden u na aanschaf van het gewenste financiële product. U kunt met al uw vragen omtrent het betreffende product bij ons terecht. Maar ook zullen wij periodiek controleren of het betreffende product blijft passen bij uw situatie.

### **Wat verwachten wij van u?**

U stelt terecht hoge eisen aan onze dienstverlening. Om u goed van dienst te kunnen zijn, verwachten wij ook een aantal zaken van u:

- >> Het is in uw eigen belang dat u de juiste en volledige gegevens verstrekt. Mocht bijvoorbeeld blijken dat u in geval van schade achteraf onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
- >> Heeft u ergens anders verzekeringen lopen, dan is dat voor ons belangrijk om te weten. Wij kunnen dan bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.
- >> Bij bepaalde diensten zijn wij wettelijk verplicht uw identiteit aan de hand van een origineel identiteitsbewijs vast te stellen. U mag verwachten dat uw adviseur hiernaar vraagt.
- >> Om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven, is het belangrijk dat u wijzigingen in de persoonlijke situatie of aanpassingen met betrekking tot verzekerde zaken, zo spoedig mogelijk aan ons doorgeeft. Onder wijziging van een persoonlijke situatie vallen onder meer de volgen de onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopen de verzekeringen.

- >> Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar, tenzij anders geregeld zoals bij ziektekostenverzekeringen. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Wij worden dan graag door u op de hoogte gehouden van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar, zodat wij u adequaat kunnen begeleiden. De polis wordt rechtstreeks aan u verzonden. Wij ontvangen achteraf alleen een kopie van de polis.

## **De Premie**

Premiebetalingen kunnen op verschillende manieren plaatsvinden. Bij elke polis hoort een betalingsmethode.

### **Algemene afspraken rondom premiebetaling**

- U hoort vooraf op welk moment de premiebetaling of -afschrijving plaatsvindt.
- Premies worden in principe per jaar betaald. In overleg met ons kunt u er ook voor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen. Als deze periodieke premiebetalingen kosten met zich meebrengen, lichten wij u van tevoren in.
- Wordt uw premie belegd in bijvoorbeeld aandelen? Dan ontvangt u van ons of de verzekeringsmaatschappij jaarlijks een overzicht van de opgebouwde waarde van de polis.

### **Incasso door ons**

U kunt kiezen voor verschillende betalingsmethodes:

1. zenden van een nota of acceptgiro met betaling door u per bank of giro;
2. automatische afschrijving van bank of giro; u machtigt ons om de premie af te schrijven.
3. Heeft u eenmaal de premie betaald, dan bent u vrij van betaling aan de verzekeraar. U betaald dus nooit tweemaal.

Incasso door de verzekeraar

- U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening af te laten schrijven. De premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
- Als u vragen heeft over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.

### **Problemen met premiebetaling**

Het is belangrijk dat u de premies op tijd betaalt. Doet u dit niet, dan kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren de schade te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht. Verwacht u niet op tijd te kunnen betalen? Laat het ons tijdig weten zodat we naar een oplossing kunnen zoeken. Heeft u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht op gehele of gedeeltelijke premie teruggave? Wij verzorgen dan namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij.

## **Hoe worden wij beloond?**

**Bij ons kunt u in principe kiezen uit verschillende vormen van directe beloning of beloning door provisie. Hieronder leggen wij uit wat die vormen inhouden.**

### **Beloning op basis van provisie**

Na de door ons verstrekte dienstverlening ontvangen wij een kostenvergoeding van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering is gesloten of de financiële instelling waar uw (hypothecaire) lening of spaargeld is ondergebracht. Deze vergoeding vormt onderdeel van de premie, afsluitprovisie die bij u in rekening wordt gebracht. Worden er extra diensten geleverd die ook extra kosten met zich meebrengen? Wij informeren u vooraf.

### **Beloning op basis van declaratie**

In veel gevallen kunt u onze dienstverlening ook afnemen op basis van een uurtarief. Voordat wij uw opdracht aannemen, maken we een inschatting van de inhoud van de dienstverlening en de kosten die het met zich meebrengt. Op het moment dat er meer werk ontstaat, stellen wij u op de hoogte van de financiële gevolgen. Bij sommige opdrachten vragen wij een voorschot op de te maken kosten. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het bijbehorend aantal uren. Daarnaast werken wij bij bepaalde producten en diensten met van tevoren vastgestelde prijzen.

### **Beheerst beloningsbeleid**

Ons beloningsbeleid is in eerste instantie gericht op het bevorderen, aantrekken en behouden van goede gekwalificeerde medewerkers. Dit alles binnen een beheerste en integere bedrijfsvoering en gericht op de lange termijn. Dit betekent dat we, waar mogelijk, zullen voorkomen dat medewerkers door de beloningen geprikkeld worden tot onzorgvuldig behandelen van de klant en niet nakomen van onze zorgplicht.

Daarnaast willen we met ons beloningsbeleid de focus leggen op de belangen van onze klanten en onderneming op de langere termijn. Tevens zal er een gezonde, stimulerende werking uit moeten gaan van het gehanteerde beloningsbeleid.

Zowel directie als medewerkers ontvangen een vast salaris.

### **Bedenkijd bij verkoop op afstand**

Heeft u als particuliere klant uw schadeverzekering via de telefoon aangevraagd of afgesloten? Dan geldt er een bedenktijd. Dit houdt in dat u na ontvangst van de polis het recht heeft om de verzekering ongedaan te maken.

De bedenktijd bedraagt maximaal 14 dagen en gaat in op het moment dat u de polis ontvangt. Deze bedenktijd geldt niet voor verzekeringen met een contractstermijn korter dan één jaar en geldt ook niet voor verzekeringen waarbij uitdrukkelijk met u is overeengekomen dat deze volledig zijn uitgevoerd voordat de bedenktijd is afgelopen. Maakt u gebruik van dit 'bedenkrecht', dan gaan wij ervan uit dat de verzekering nooit heeft bestaan.

Heeft uw aanvraag en/of het sluiten van de verzekering betrekking op een levensverzekering? Dan bedraagt de bedenktijd 30 dagen na ontvangst van de polis. Voor de volledigheid: verzekeringsovereenkomsten die afhankelijk zijn van de ontwikkelingen op de financiële markten en/of overeenkomsten waarbij hypothecaire zekerheid wordt verleend, komen nooit in aanmerking voor deze regeling.

## **Onze kwaliteit**

Wij voldoen aan de eisen die de Wet op het financieel toezicht stelt. Wij beschikken ook over de benodigde vergunningen van de Autoriteit Financiële Markten. Deze vergunningen zijn wettelijk verplicht om te kunnen adviseren en bemiddelen in verzekeringen, hypotheek, beleggingsproducten en het verlenen van overige financiële diensten. Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij één of meer organisaties die van haar leden een bepaalde kwaliteitsnorm eisen. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden. Om up-to-date te blijven, volgen onze assurantieadviseurs permanente scholing. Bovendien zijn wij in het bezit van een adequate beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

### **Kamer van Koophandel**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan Hoekstra Assurantie B.V. & Makelaardij B.V. geregistreerd onder nummer 39045175 en 39045176.

### **Autoriteit Financiële Markten**

De Stichting Autoriteit Financiële Markten houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van de financiële dienstverleners. Hoekstra Assurantie & Makelaardij BV is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12010872.

### **Adfiz**

Hoekstra Assurantie is lid van Adfiz. Adfiz is de grootste branchevereniging van onafhankelijke financiële intermediairs in Nederland. Financiële dienstverleners die lid zijn van Adfiz kiezen er voor zich kwalitatief te onderscheiden. Zij kiezen er met hun lidmaatschap actief en vrijwillig voor te voldoen aan een aantal lidmaatschapseisen, die hen onderscheidend maken in de markt en die de consument meer zekerheid geven.

### **Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs**

Hier staan de erkende hypotheek adviseurs ingeschreven. Een hypotheekadviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis en ervaring zijn aangetoond. Ons kantoor is aangesloten onder nummer 4011.

### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

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 wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Wij zijn geregistreerd bij de Kifid onder nummer 300.007199.



## **Beëindiging relatie**

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen aan de adviseur van uw keuze.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit neemt niet weg dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht met betrekking tot uw verzekering ligt bij ons als intermediair totdat een andere intermediair deze zorgplicht overneemt.

### **KLACHT**

Mocht u ondanks onze inspanningen om u zo goed mogelijk te ondersteunen en van dienst te zijn, niet tevreden zijn? Dan horen wij dat graag zo spoedig mogelijk, schriftelijk van u. U kunt uw klacht sturen naar het volgende postadres:

Hoekstra Assurantie B.V.  
Antwoordnummer 1831  
8300 VS URK

Wij gaan er van uit dat u niet zomaar een klacht instuurt. Wij zullen uw klacht daarom zorgvuldig behandelen. Als u vindt dat uw klacht vervolgens niet naar behoren is afgehandeld, kunt u uw klacht met betrekking tot onze dienstverlening in het algemeen voorleggen aan de onderstaande onafhankelijke instantie:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG  
Tel.: 0703 338 999  
E-mail: [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)  
Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

### **Bij klachten over onze werkzaamheden met betrekking tot zorgverzekeringen:**

Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ)  
Postbus 291  
3700 AG Zeist  
Telefoon 0889 006 900  
Internet: [www.skgz.nl](http://www.skgz.nl)

Als u geen gebruik wilt maken van deze mogelijkheden kunt u ook naar de burgerlijke rechter.