

Dienstenwijzer

Hassefras is gespecialiseerd in financiële dienstverlening, waaronder adviseren en bemiddelen in schadeverzekeringen, levensverzekeringen, hypotheeken, pensioenen etc. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor. Wij hanteren algemene voorwaarden, welke prevaleren boven alle andere uitingen van Hassefras, tenzij anders is overeengekomen. Vraag er gerust naar.

Deze dienstenwijzer is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op generlei wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst m.b.t. een financieel product te sluiten.

Wie zijn wij?

Assurantiekantoor Hassefras B.V., in onze uitingen ook vaak als Hassefras B.V. of kortweg Hassefras.

Hassefras adviseert en bemiddelt al sinds 1934 als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen, hypotheeken, pensioenen en financiële planning. Wij bedienen zowel particulieren, ondernemers als bedrijven in het midden- en kleinbedrijf. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een persoonlijke benadering en het streven naar een langdurige relatie met u als klant. Betrokkenheid, betrouwbaarheid, integriteit, vakbekwaamheid, deskundigheid en kwaliteit zijn onze kracht en uw tevredenheid onze motivatie.

Bezoekadres: Ambachtsplein 2, 2391 BD Hazerswoude-Dorp **Postadres:** Postbus 58, 2390 AB Hazerswoude-Dorp

Telefoon: 0172-588340 Buiten kantoortijden wordt u doorgeschakeld naar een medewerker van Hassefras of de antwoordservice. Wij zijn dus 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar.

Fax: 0172-587521 E-mail: info@hassefras.com Internet: www.hassefras.com

De openingstijden zijn op werkdagen van 08:30 tot 17:30 uur. U kunt met ons ook een afspraak buiten kantoortijden maken.

Lidmaatschappen en registraties

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

Autoriteit Financiële Markten (AFM) De AFM (www.afm.nl) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12011081.

Adfiz Ons kantoor is lid van Adfiz. Dit is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantie-adviseurs. De 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 in de bij haar aangesloten leden.

RAiA De erkenningsregeling voor de Registeradviseur in Assurantiën (RAiA) bestaat sinds 2002. Naast professionaliteit, deskundigheid en onafhankelijkheid staat persoonlijk contact centraal in de dienstverlening van een RAiA. De doelstelling van de erkenningsregeling is de klant een waarborg te bieden voor kwaliteit en deskundigheid. Als bedrijf zijn wij geregistreerd onder nummer BA004. Drs. M.J. Hassefras staat in het personen register onder nummer PA329. (www.raia.nl)

RPA Dit staat voor Registerpensioenadviseur. Een adviseur met dit keurmerk, voldoet aan de strenge eisen van de erkenningsregeling voor vakbekwaamheid en kwaliteit. De RPA heeft diepgaande kennis op het gebied van individuele en (semi-)collectieve pensioenregelingen in actuariële, financiële, juridische en fiscale zin. Drs. M.J. Hassefras staat in het personen register onder nummer PP420. (www.rpa.nl)

Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH) De SEH helpt consumenten bij het vinden van deskundig hypotheekadvies. Zij doet dit via een erkenningsregeling voor hypotheekadviseurs die aantoonbaar genoeg kennis en ervaring hebben op het gebied van hypotheekadvies. Drs. M.J. Hassefras, directeur van Hassefras B.V. is één van de erkend hypotheekadviseurs bij Hassefras B.V. en is geregistreerd onder nummer 17551. (www.erkendhypotheekadviseur.nl)

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 wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.007367.

College bescherming persoonsgegevens (CBP) Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u o.a. om persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. De verwerking van persoonsgegevens heeft ons kantoor aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP). Ons meldingsnummer is m1047395

Kamer van Koophandel (KvK) In het handelsregister van de KvK staan wij geregistreerd onder nummer 28068441.

Onze dienstverlening

Wij beschikken over een AFM vergunning om te adviseren over en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Dit betekent dat wij samen met u een inventarisatie maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft of kunt krijgen en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden.

Bemiddeling houdt in dat wij u onder meer begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op, of vervaardigen deze zelf.

Hierna leest u op welke gebieden wij de AFM vergunningen hebben om u van dienst kunnen en mogen zijn.

Schadeverzekeringen Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid.

Levensverzekeringen Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw inkomen vanaf pensioendatum te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van levensverzekering zijn.

Pensioenen Vanaf 2014 geldt er een aparte vergunning voor het adviseren en bemiddelen in pensioenen. Daarmee wordt bedoeld de pensioenen in de werkgever-werknemer sfeer. Per begin 2012 voldoen wij al aan de nieuwe strengere normen en diplomaverplichting. Het gaat bij dit vakgebied vaak om het adviseren van een pensioentoezegging aan personeel. Maar steeds vaker gaat het ook over advies tijdens de looptijd, over pensioenrechten, fiscale zaken, conflicten met pensioenuitvoerders etc. U kunt onze deskundigheid dan ook inroepen, indien u geen pensioenverzekering bij ons hebt, maar bijvoorbeeld verplicht bent aangesloten bij een bedrijfstakpensioenfonds. Ook komt het veelvuldig voor dat het personeel inzicht wenst over hoe hun pensioen tot nu toe is opgebouwd en waar zij op kunnen rekenen voor de toekomst. Wij kunnen daar helderheid in brengen.

Hypotheekkrediet Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn.

Consumptief krediet Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet.

Betalen en sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfspaarregelingen of via deelname aan de levenslooptegeling.

Banksparen Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van een oudedagsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

Beleggen U heeft de mogelijkheid om vermogen op te bouwen via beleggingsfondsen. Wij staan u graag bij om te beoordelen of deze dienst geschikt is voor u en past bij uw doelstelling en risicobereidheid. Wanneer u besluit om in beleggingsfondsen te gaan participeren begeleiden wij u graag in het contact met de financiële instelling. Desgewenst geven wij de orders voor u door aan deze instelling. Als ons kantoor namens u orders doorgeeft aan de instelling vragen wij u vooraf om schriftelijke toestemming.

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.

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 hebben een zeer ruime selectie gemaakt van de maatschappijen waar we in beginsel zaken mee doen. Deze selectie hebben wij gemaakt 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 zijn belangrijke aspecten.

Door continue de markt in de gaten te houden, ons te verdiepen in veranderingen, nieuwe aanbieders en producten, hebben we een goed beeld, welke belangrijke ontwikkelingen er zijn.

Wanneer wij u adviseren over een bepaald financieel product, 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 financiële producten gaan zoeken.

Daarnaast werken wij met speciale vergelijkingsprogramma's die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van nagenoeg de gehele markt. Dat geldt voor bijvoorbeeld autoverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen, hypotheekrentes e.d. Uit al deze aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat goed past bij uw persoonlijke wensen. Omdat wij op deze wijze werken, kunnen wij als een ongebonden, objectieve bemiddelaar voor u optreden.

Hoe zit het met onze beloning?

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kunnen op verschillende wijzen, eventueel in combinatie met elkaar, worden voldaan.

Schadeverzekeringen, betaalrekeningen, elektronisch geld

Vergoeding via de premie

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen, betaalrekeningen en elektronisch geld kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie die u betaalt. Bij betaalrekeningen en elektronisch geld is dat de vergoeding die u aan de bank betaalt.

Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

Vergoeding per uur of vast tarief

U kunt er ook voor kiezen om onze dienstverlening te betalen op basis van declaratie. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uur dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Het uiteindelijke uurtarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk met u af evenals de indicatie van het aantal uur dat wij in uw situatie denken nodig te hebben.

De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

Ook is het mogelijk dat wij vooraf een vast tarief overeenkomen voor onze dienstverlening. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is in dat geval niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit en het aantal uur dat wij daarvoor nodig hebben. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

Wij brengen u nooit zonder schriftelijke afspraken voorafgaand aan onze dienstverlening separaat van de premie of de vergoeding die u aan de bank betaalt rechtstreeks een bedrag in rekening. Daarvoor is het noodzakelijk dat wij hierover vooraf afspraken met u maken over de hoogte en de wijze van de honorering van onze dienstverlening.

Consumptief krediet

Wij mogen van de wet voor het bemiddelen in kredieten uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening.

Als u de rente hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

Levensverzekeringen, pensioenen, hypotheek, fiscaal bankspaarrekeningen, en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)

De vergoeding die wij van banken of verzekeraars ontvangen voor onze dienstverlening met betrekking tot levensverzekeringen, hypotheek, fiscaal bankspaarrekeningen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen) voldoet aan de volgende eisen:

- De vergoeding komt de kwaliteit van onze dienstverlening aan u ten goede;
- De vergoeding doet geen afbreuk aan onze verplichting om ons in te zetten voor uw belangen op financieel gebied; en
- De vergoeding die wij ontvangen is transparant.

1. Vergoeding op basis van provisie

Wij ontvangen van (de) financiële instelling(en) waar uw financieel product is afgesloten een provisie die onderdeel vormt van de prijs van het product. Bij levensverzekeringen is dat de premie, bij hypotheekrenten is dat de (maand)lasten. Als u de premie of de (maand)lasten hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

De hoogte van de vergoeding die wij van de financiële instelling uiteindelijk ontvangen is een vast percentage van het verzekerd bedrag, het uitstaande kapitaal of het geleende hypotheekbedrag en verschilt over het algemeen per product en per financiële instelling. Ook de looptijd van het product, alsmede het feit of u

premie gedurende de looptijd van het product betaalt of in eens bij het afsluiten (koopsom) heeft invloed op de hoogte van onze vergoeding die wij van de financiële instelling ontvangen.

De bandbreedtes van de hoogte van de vergoeding die wij ontvangen vindt u in ons dienstverleningsdocument. De daadwerkelijke hoogte van de provisie is afhankelijk van het financiële product dat u afsluit en van de aanbieder. Wij informeren u, uiterlijk vóór het afsluiten van het financiële product, schriftelijk over het exacte nominale bedrag van de provisie. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks aan ons een bedrag moet betalen, dan informeren wij u hierover vooraf.

Per 1 januari 2013 is het niet meer toegestaan om provisie te ontvangen voor nieuw afgesloten complexe financiële producten.

2. Vergoeding op basis van declaratie per uur of een vast tarief

U kunt er ook voor kiezen om onze dienstverlening te betalen op basis van declaratie. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uur dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Het uiteindelijke uurtarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk met u af evenals de indicatie van het aantal uur dat wij in uw situatie denken nodig te hebben.

De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd, indien u voor vergoeding op basis van declaratie kiest. Onze standaard-uurtarieven per productcategorie, alsmede de gemiddelde indicatie van het door ons kantoor benodigde aantal uren treft u aan in ons dienstverleningsdocument. Het spreekt voor zichzelf dat wij voorafgaand aan onze dienstverlening u schriftelijk een op uw situatie toegesneden offerte voor onze dienstverlening aanbieden.

U kunt er ook voor kiezen om voor onze dienstverlening te betalen met een vast vooraf afgesproken tarief. De hoogte het uiteindelijk tarief is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit en het aantal uur dat wij daarvoor nodig hebben.

Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd. Een indicatie van de hoogte van het vaste tarief per productcategorie treft u in het dienstverleningsdocument aan.

Wij vragen ook iets van u

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

Juiste en volledige informatieverstrekking Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Wij vragen van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Wijzigingen doorgeven Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

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 konden denken 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 kan het gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden.

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 zonodig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

Als u een klacht hebt

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

Daarna eventueel naar het Klachteninstituut Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid): Postbus 93257, 2509 AG Den Haag Telefoon: 0900-3552248 (10 ct/min.) E-mail: info@kifid.nl Internet: www.kifid.nl

Aansprakelijkheid

Hassefras heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Voor u geeft dit extra zekerheid. Aansprakelijkheid van Assurantiekantoor Hassefras B.V. is beperkt tot maximaal het bedrag waarop de verzekering aanspraak geeft.

Wij doen meer voor u

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.