

Hesseling Advies streeft naar een open en eerlijke relatie met haar klanten en onderschrijft daarom de Wet financieel toezicht. Op grond hiervan verstrekken wij u voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie. Deze is erop gericht klanten inzicht te geven in de dienstverlening van ons kantoor.

Bedrijfsgegevens

HESSELING ADVIES Hypotheken & Verzekeringen
Kanaalstraat 53
9301 LR Roden

Telefoon: 050-5012000

Mail: info@hesselingadvies.nl (algemeen)

Website: www.hesselingadvies.nl

KvK: 02066539

Registratie AFM

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder WFT vergunningnummer: 12008428.

HESSELING ADVIES heeft de vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

- Hypothecair krediet (Hypotheek)
- Consumptief krediet (Leningen)
- Schadeverzekeringen (particulier en zakelijk)
- Pensioenverzekeringen (individueel en collectief)
- Levensverzekeringen (sparen en beleggen)
- Spaarrekeningen
- Betaal- en beleggingrekeningen
- Elektronisch geld
- Deelnemingsrecht in beleggingsinstellingen
- In onze advisering betrekken wij alleen na uitdrukkelijke schriftelijke bevestiging door ons kantoor, in voorkomende situaties de mogelijkheid van Spaarrekening Eigen Woning, Beleggingsrecht Eigen Woning, Lijfrente Spaarrekening en Lijfrentebeleggingsrecht.

Adviesvrij

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen contractuele verplichtingen hebben u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde verzekeringsmaatschappijen, banken en/of hypotheekverstrekkers.

Geen zeggenschap derden

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere financiële instelling heeft stemrecht of een aandeel in ons kapitaal. Wij zijn dus volledig onafhankelijk en kunnen u daarmee van het beste objectieve en onafhankelijke advies voorzien.

Selectie van aanbieders

Wij volgen de ontwikkelingen in de financiële markt en maken hieruit een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hiermee werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Dit kunt u van ons verwachten

Hesseling Advies richt zich op de particuliere- en de zakelijke markt. Onze adviseurs bezoeken u doorgaans thuis of bij u op kantoor, op een moment dat u het beste uitkomt. Indien u vooraf een afspraak maakt, kunt u voor een gesprek ook ons kantoor bezoeken.

Om u als klant goed van dienst te kunnen zijn, inventariseren wij uw huidige situatie. Daarnaast trachten wij aan de hand van een pro forma profielindicator uw risicohouding vast te stellen. Vervolgens bekijkt de adviseur samen met u op basis van de inventarisatie en uw risicoprofiel hoe u uw financiële wensen mogelijk kunt verwezenlijken door middel van de producten uit ons assortiment. Aansluitend volgt een uitgebreide uitleg over de inhoud en werking van de betreffende producten. Als cliëntenremisiers mogen wij u niet adviseren over effectentransacties. Op basis van de door ons verstrekte informatie maakt u voor deze producten dus zelf een keuze.

Wilt u een gepresenteerd product afsluiten, dan zal de adviseur u hierbij helpen. Zo vult hij samen met u het aanvraagformulier in en zorgt hij ervoor dat dit naar de betreffende verzekeringsmaatschappij of financiële instelling wordt verstuurd. Daarnaast zal hij er samen met u opletten of er correcte polis en/of contact wordt afgegeven. Vanzelfsprekend dient u deze gegevens ook zelf te controleren.

Is de overeenkomst tussen u en de verzekeringsmaatschappij of financiële instelling tot stand gekomen, dan kunt u tijdens de looptijd van deze overeenkomst voor vragen altijd terecht bij één van onze deskundige binnendienstmedewerkers (050-5012000 of e-mail info@hesselingadvies.nl). Wij handelen niet op eigen initiatief namens u als klant, maar u kunt ten alle tijde het initiatief nemen door contact met ons op te nemen. Mochten er bijvoorbeeld zaken met de betreffende instelling niet lopen zoals gewenst, dan kunnen wij

op uw verzoek uw belangen behartigen in de richting van deze instelling. Doordat wij hier het juiste aanspreekpunt hebben, krijgen wij zaken zeer waarschijnlijk sneller en beter geregeld.

Ons kantoor royeert in principe geen lopende polissen van levensverzekering, aangezien dit voor u als klant nadelige financiële gevolgen kan hebben. Deze polissen worden door Hesseling Advies gerespecteerd tenzij u -als klant - zelf uitdrukkelijk kenbaar maakt de voorkeur te geven aan een ander product.

Dit verwacht Hesseling Advies van u

In het kader van de WID (Wet Identificatie bij Dienstverlening) zijn wij wettelijk verplicht uw identiteit vast te stellen. Wij moeten u derhalve verzoeken u te legitimeren voorafgaand aan onze dienstverlening. Om ons werk goed te kunnen doen, verwachten wij vanzelfsprekend dat u ons volledig informeert tijdens het gesprek dat u met ons heeft. Ook is het belangrijk dat u ons op de hoogte brengt indien u gaat verhuizen. Hesseling Advies zorgt er dan voor dat uw nieuwe adresgegevens ook worden doorgegeven aan de verzekeringsmaatschappijen en financiële instellingen waar u via onze bemiddeling producten heeft afgesloten. Tot slot vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke levenssfeer, zoals huwelijk, geboorte of nieuwe baan.

Zo verlopen uw betalingen

Na het tot stand komen van een overeenkomst verricht u uw betalingen rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij of financiële instelling bij wie het product loopt en met wie u dus een overeenkomst heeft. Het is belangrijk dat u uw betalingen tijdig verricht. Doet u dit niet, dan kan dit namelijk gevolgen hebben voor de overeenkomst. Vaak zal de overeenkomst uiteindelijk worden beëindigd, wat nadelige financiële gevolgen voor u kan hebben. Beëindiging zal veelal niet plaatsvinden voordat u van de verzekeringsmaatschappij of financiële instelling bij wie u het product heeft gesloten eerst een of meerdere waarschuwingen heeft gehad. In deze situatie helpen wij u vanzelfsprekend indien er vragen of onduidelijkheden zijn.

Beloning

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u hierbij aan personeelskosten, huisvestingskosten, overige bedrijfskosten, opleidingen, vergunningen, abonnementen en automatiseringskosten. Deze kosten kunnen op verschillende wijzen worden vergoed. Hesseling Advies ontvangt bij het tot stand komen van een overeenkomst tussen u en een verzekeringsmaatschappij of financiële instelling een vergoeding voor haar bemiddeling. Deze zogeheten provisie is onderdeel van de door u betaalde premie. Een andere wijze van beloning is het overeenkomen van een Service-Abonnement, andere beloningsmodellen kunnen met de directie van Hesseling Advies worden besproken. Indien u na een gesprek met onze adviseur besluit dat Hesseling Advies niets voor u kan betekenen, krijgt u geen rekening voor dit gesprek, tenzij anders met u is overeengekomen.

Kwaliteit

De kwaliteitseisen zoals die onder meer worden gesteld door Autoriteit Financiële Markten (AFM), Wet financieel toezicht (WFT) en Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH registratienummer 11832) zijn op ons van toepassing. Deze eisen bestaan enerzijds uit deskundigheidseisen en anderzijds uit nakoming van gedragsregels die erop zijn gericht dat de belangen van de klant zorgvuldig worden behartigd. Wij stellen hoge eisen aan de kwaliteit van onze dienstverlening op elk niveau binnen onze organisatie. Al onze medewerkers krijgen daarom interne en externe opleidingen, toegespitst op de functie die zij bekleden en er wordt voortdurend bijgeschoold.

Mocht er desondanks iets mis gaan in onze bemiddeling, dan kan Hesseling Advies terugvallen op een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Klachtenbehandeling

Hesseling Advies streeft naar het opbouwen van een lange termijn relatie met u als tevreden klant. Alleen door goed met uw belangen om te gaan, ondervinden beide partijen profijt. Mocht u niet tevreden zijn over onze dienstverlening, dan vernemen wij dit dan ook graag van u. Ondanks al onze oprechte inspanningen kunnen zaken immers soms anders verlopen dan u had gewild. Heeft u een klacht, dan zullen wij er alles aan doen om deze naar tevredenheid op te lossen. Hoe wij dit doen, staat beschreven in onze klachtenprocedure die u bij ons kunt opvragen. Wordt via deze weg niet het gewenste resultaat bereikt, dan kunt u zich wenden tot de burgerlijk rechter. Tevens kunt u voor verzekeringsproducten uit ons assortiment een beroep doen op de Stichting Klachteninstituut Verzekeringen, waarbij Hesseling Advies is aangesloten.

Beëindigen van de relatie

Hoewel wij dit zouden betreuren, heeft u de mogelijkheid uw relatie met ons kantoor te beëindigen.

Afhankelijk van het soort financieel product dat u via onze bemiddeling heeft afgesloten, zullen wij u op uw verzoek informeren over de wijze waarop u dit kunt bewerkstelligen. Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot:

Stichting Klachteninstituut Verzekeringen, Postbus 93560, 2509 AN Den Haag. Tel: 070-3338999