



Henst & Lunsen

Assurantie adviseurs B.V.

Dienstenwijzer juni 2018

Inleiding

Ons kantoor heeft onder registratienummer **12002127** de volgende Wft vergunningen bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) om te mogen adviseren en bemiddelen op het gebied van;

- Schadeverzekeringen particulier
- Schadeverzekeringen zakelijk
- Inkomensverzekeringen
- Zorgverzekeringen
- Vermogen
- Elektronisch geld
- Spaarrekeningen
- Betaalrekeningen
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (adviseren)

De vergunningen van ons kantoor kunt u controleren op geldigheid en bijzonderheden via het openbaar register op internet via www.afm.nl.

Objectiviteit

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Wij hebben dus géén omzetverplichting of afspraak hebben bij enige bank of verzekeraar. Geen enkele bank of verzekeraar heeft stemrechten of aandelen in ons kapitaal. Ons kantoor beschikt over 22 directe aanstellingen met verzekeraars, Naast eigen aanstellingen heeft ons kantoor toegang tot ca. 60 overige verzekeraars / aanbieders/ assuradeuren.

Wij adviseren zover als mogelijk objectief en ongebonden. Dit wil zeggen dat wij *meer dan 50% van het totale marktaanbod meenemen in onze advisering* en dit voor u aantoonbaar maken. Bij eenvoudiger (schade)verzekeringen adviseren wij selectief en ongebonden. Wij werken dan met verzekeraars die wij periodiek selecteren en toetsen op premiestelling, voorwaarden, service, snelheid en schade afwikkeling.

Onze beloning

Wij melden u altijd vooraf hoe onze beloning eruit ziet. Wij werken ook met vaste vergoeding of in sommige gevallen tegen nacalculatie. Als u onze declaraties gespreid wenst te betalen dan ontvangen wij provisie van de verzekeraar die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht uitsluitend zover wettelijk toegestaan.

Zover als mogelijk vragen wij verzekeraars mee te werken aan specificatie van onze vergoeding op uw polis of premienota.

Het is belangrijk dat wij vooraf overeenstemming met u hebben over de wenselijke manier van vergoeding. Wij maken vooraf een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en tijdsbesteding.

Intern beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn marktconform. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers structureel aan op integer, solide en klantgericht handelen. Ons intern beloningsbeleid is bewust afgestemd op adviserende dienstverlening zonder verkoopprikkels



Henst & Lunsen

Assurantie adviseurs B.V.

Verzekeringspremie

Uw premiebetaling verloopt in uw belang *altijd rechtstreeks* naar de verzekeraar(s). Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Als u de premies niet tijdig betaald kan de verzekeraar uw verzekeringsdekking opschorten of uw schade weigeren te vergoeden. U loopt dan ook het risico dat de verschuldigde premie gerechtelijk zal worden geïncasseerd met bijbehorende kosten voor uw rekening. Als u denkt niet op tijd te kunnen betalen verwachten wij van u dat u ons tijdig informeert om samen met u en verzekeraar een oplossing te vinden. Als u recht heeft op teruggaaf van premie zullen wij de contacten met de verzekeringsmaatschappij namens u verzorgen.

Aard van onze dienstverlening

Binnen het kader van onze vergunning kunnen wij u op de volgende manieren van dienst zijn:

1. Wij kunnen u **inzicht** geven in uw huidige situatie als het gaat om het afdekken van bepaalde risico's.
2. Wanneer u in grote lijnen weet wat voor soort financieel product en/of verzekering u zoekt, kunnen wij u helpen bij het **vergelijken** en selecteren van de beste optie.
3. Wij kunnen op uw verzoek **klankborden** over uw ideeën van een financieel product en/of verzekering.
4. Wij kunnen u **coachen** bij het vormen van een beeld van de mogelijkheden voor het verzekeren van bepaalde risico's.
5. Wij kunnen u een **compleet advies** geven over een financieel product en/of verzekering en begeleiden bij het afsluiten van een passende oplossing, waarbij onze dienstverlening bij een financieel product in principe stopt op het moment dat het betreffende product is afgesloten. Voor verzekeringen geldt in principe een doorlopende dienstverlening.
6. Wij kunnen het **volledig beheer** van financiële producten en/of verzekeringen voor u verzorgen: advies, afsluiten en begeleiding na het tot stand komen van een product. Bij het laatste kunt u bijvoorbeeld denken aan een mogelijk tussentijds advies tot aanpassing van het afgesloten product, of aan het in behandeling nemen van een schade.

Onze bereikbaarheid

Wij zijn op werkdagen geopend van 8.30 tot 17.30 uur. In het weekend zijn wij uitsluitend in geval van nood, zoals bij een ongeval, een overlijden of ingrijpende schade, bereikbaar via ons centrale telefoonnummer **0342-401945**. U kunt ook per e-mail contact met ons opnemen via info@henst-lunsen.nl

Klachten

Wij zullen altijd onze uiterste best doen u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u echter niet tevreden bent over onze dienstverlening vragen wij u dit ons direct te laten weten. Als wij een klacht ontvangen zullen wij binnen 48 uur contact met u opnemen. Alle klachten zullen door de directie uiterst serieus worden behandeld. Mocht u onverhoopt menen dat wij uw klacht niet adequaat oplossen dan kunt u zich in tweede instantie wenden tot het Klachteninstituut KIFID. www.kifid.nl consument@kifid.nl of telefonisch 070-3338999

Uw medewerking

U mag hoge eisen stellen aan onze dienstverlening maar wij hebben ook uw medewerking nodig voor een goede uitoefening van onze bedrijfsvoering. Wij verwachten daarom ook het een en ander van u;

- Wij verwachten dat u ons tijdig informeert bij wijzigingen in uw zakelijke en/ of persoonlijke situatie. Daarbij gaat het om wijzigingen van verzekerd(e) object(en), locatie, risico-omstandigheden, verzekerde bedragen en als het om uw gezinssituatie gaat geboorte, echtscheiding, overlijden, wijzigingen in uw inkomenspositie, adreswijziging, verandering of aanvulling van de inboedel, verbouwing, andere werksituatie, etc.
- Wij verwachten van u volledige en juiste informatie te ontvangen bij onze inventarisatie en periodieke controles en rekenen op uw medewerking bij aanvullende vragen of klantprofielen.
- Wij kunnen en willen geen enkele medewerking verlenen aan iedere vorm van bewuste verzwijging of onjuiste voorstelling van zaken aan de met ons samenwerkende partijen.



Henst & Lunsen

Assurantie adviseurs B.V.

Privacy verklaring

Voor een goede uitoefening van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld. Wij verzamelen en gebruiken uw gegevens uitsluitend voor een goede uitoefening van onze bedrijfsvoering.

Uw persoonsgegevens

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben onze medewerkers een geheimhoudings-verklaring ondertekend. Wij zijn aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens onder nummer M1411370.

Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen, financiële producten en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen, tenzij deze gegevens bewaard moeten blijven voor mogelijke risicoaansprakelijkheid die wij kunnen lopen over een geleverd product of dienst.



Henst & Lunsen

Assurantie adviseurs B.V.

Wat zijn uw rechten?

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- c) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- e) Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- f) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere "stukjes" van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Complete dienstverlening

We hopen dat u een beeld heeft gekregen van wat wij ongeveer voor u kunnen betekenen. In de praktijk doen wij meer dan u in deze 'Dienstenwijzer' heeft kunnen lezen. Wilt u weten wat wij nog meer voor u kunnen doen of hoe wij werken? We vertellen het u graag in een persoonlijk gesprek.