

DIENSTENWIJZER

Hartelijk welkom bij Helder Financiële Diensten

U bent van plan de zorg voor uw financiële voorziening(en) toe te vertrouwen aan ons kantoor of u heeft al één of meer voorziening(en) toevertrouwd aan ons kantoor. Een goede beslissing. U kunt ervan overtuigd zijn dat uw financiële belangen bij ons in vertrouwde en deskundige handen zijn.

In **aanvulling** op ons **DienstVerleningsDocument**, treft u hierbij een nadere beschrijving aan van onze dienstverlening en werkwijze. Wij geven u namelijk graag een goed beeld van wat onze werkzaamheden precies inhouden en wat u van ons kunt en mag verwachten. Wij hebben voor deze openheid gekozen in navolging van de WFT (Wet Financieel Toezicht).

U leest in deze DienstenWijzer precies waar wij voor staan, waaruit onze dienstverlening bestaat en welke acties wij ondernemen om uw financiële belangen optimaal te behartigen. Dit document geeft een helder beeld van wat u van ons mag verwachten, maar ook wat wij van u verwachten. Per productgroep is tevens een aparte beschrijving van al onze werkzaamheden beschikbaar.

Op de volgende bladzijden informeren wij u over:

- Ons kantoor
- De diensten die wij aan u leveren
- Wat u concreet van ons mag verwachten
- Hoe en wanneer u ons kunt bereiken
- Hoe de premiebetaling verloopt
- Hoe een schade of andere uitkering verloopt
- De relatie met verzekeraars en andere financiële aanbieders
- Hoe u de relatie met ons kantoor kunt beëindigen

Ons kantoor

Ons kantoor **hecht veel waarde** aan een goede en onafhankelijke voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Wij zijn als financieel adviseur/coach **Erkend Hypothecair Planner en Erkend Financieel Adviseur** en volgen jaarlijks alle **verplichte** Permanente Educatie (PE) en Permanent Actueel (PA) trainingen en voor het behoud van de behaalde vakdiploma's en eisen van aantoonbare vakbekwaamheid. U bent hierdoor verzekerd van een **vakkundig advies** op diverse vakgebieden. Door onze jarenlange ervaring zijn wij uitstekend in staat onze kennis op een heldere en begrijpelijke wijze aan u over te brengen.

Conform de Wet op het Financieel Toezicht bieden wij u voorafgaand aan het eventueel sluiten/kopen van een financieel product, naast informatie over dit product, ook een beschrijving van onze dienstverlening en de daarbij behorende kosten. Deze informatie treft u hierna aan.

De diensten die wij aan u leveren

Als kantoor is onze dienstverlening als volgt samen te vatten: wij behartigen uw financiële belangen waar het gaat om de via ons kantoor afgesloten of af te sluiten financiering, hypotheek, verzekeringen en overige financiële voorzieningen.

Concreet betekent dit dat wij uw huidige (financiële) situatie en wensen eerst zorgvuldig en zo volledig mogelijk in kaart brengen en op basis daarvan een advies uitbrengen over een door u gewenste of noodzakelijke voorziening. Vervolgens bemiddelen wij voor u bij het sluiten van een overeenkomst bij de verzekeraar of financiële instelling. Wij doen ons uiterste best om uw afgesloten voorzieningen gelijke tred te laten houden met uw persoonlijke en financiële ontwikkelingen voor zover u uw wensen aan ons kantoor kenbaar heeft gemaakt. Daarvoor controleren wij periodiek uw financiële voorzieningenpakket. Indien tussentijdse aanpassingen noodzakelijk zijn, zullen wij de verzekeraar of financiële instelling verzoeken deze aanpassing door te voeren. Uiteraard zorgt Helder Financiële Diensten voor een correcte schadeafwikkeling, administratieve verwerking en onderhoud van uw voorzieningenpakket.



Wat u concreet van ons mag verwachten

Helder Financiële Diensten is uw adviseur en coach op financieel gebied. In onze adviespraktijk gaan wij volgens een vast stappenplan te werk. Allereerst brengen wij uw huidige situatie, voorzieningen en risico's in beeld. Samen met u bekijken wij dan welke risico's u eigenlijk loopt, welke wensen u nog heeft en voor welke zaken nog voorzieningen getroffen zouden moeten worden. Vervolgens informeren wij u over de verzekerings- en financieringsoplossingen en adviseren wij u over de mogelijkheden die u de beste prijs -kwaliteit verhouding bieden. Desgewenst bemiddelen wij voor u bij het afsluiten van de voorziening(en) bij de desbetreffende instelling en zorgen ervoor dat alle administratieve afhandelingen tijdig rond zijn. Wij zijn uw vraagbaak en ook uw belangenbehartiger. Mocht u te maken krijgen met een schade, dan zorgen wij ervoor dat uw schade correct en snel wordt afgehandeld.

Wat wij van u verwachten

Om u zo goed mogelijk van dienst te zijn bij het samen- of bijstellen van uw voorzieningenpakket en het verstrekken van relevante informatie, is het noodzakelijk dat wij bij aanvang van ons advies van u een volledig ingevuld Klantprofiel ontvangen en vervolgens zo snel mogelijk op de hoogte worden gebracht van wijzigingen in uw persoonlijke dan wel zakelijke situatie. Daarbij gaat het om wijzigingen in bv. uw gezinssituatie (geboorte, echtscheiding, overlijden), wijzigingen in uw inkomenspositie, adreswijziging, verandering of aanvulling van de inboedel, verbouwing van de woning of een andere werksituatie. Daarnaast adviseren wij u om uw polissen en overzichten geordend te bewaren. Wij stellen hiervoor kosteloos een dossiermap beschikbaar. Graag verwijzen wij u in dit kader ook naar Artikel 11 (Zorgplicht en nazorg) in onze Algemene Voorwaarden van juli 2011 die u ook is overhandigd of is te raadplegen via onze site onder Info en Downloads.

Bij elke aanvraag van een verzekering is het noodzakelijk dat u het aanvraagformulier volledig en naar waarheid invult. Wanneer u bepaalde gegevens niet of niet juist invult, dan kan dit consequenties hebben voor de dekking en eventuele (toekomstige) uitkeringen van de betreffende verzekering. Uiteraard kunnen wij u altijd assisteren bij het invullen van het aanvraagformulier.

Indien u via Helder Financiële Diensten een financiering, hypotheek, verzekering of een andere financiële voorziening afsluit of een offerte aanvraag indient, dan kunt er zeker van zijn dat wij zorgvuldig met uw gegevens omgaan. Wij kunnen uw gegevens gebruiken om u in de toekomst interessante aanbiedingen te kunnen doen. Indien u geen prijs stelt op toezending van extra informatie, dan kunt u dit aan ons doorgeven. Helder Financiële Diensten zal uw gegevens niet beschikbaar stellen aan derden.

Hoe en wanneer kunt u ons bereiken

Helder Financiële Diensten heeft haar bereikbaarheid afgestemd op haar relaties.

U kunt ons op een aantal manieren bereiken voor vragen, advies, mutaties of meldingen.

Tijdens kantooruren kunt u ons telefonisch bereiken van maandag t/m vrijdag van 8.30 uur tot 17.00 uur.

Bezoekadressen: Koningin Julianastraat 9, 8302 CC Emmeloord - Onder de Toren 30, 8302 BV Emmeloord

Correspondentieadres: Postbus 39, 8300 AA Emmeloord

Telefoon : (0527) 276180

E-mail : info@helderfd.nl

Website : www.helderfd.nl

Wij kunnen geen verantwoordelijkheid aanvaarden voor poststukken die ons kantoor niet of niet tijdig bereikt hebben en de eventuele nadelige gevolgen hiervan. Uitsluitend als u de post aangetekend verstuurt, heeft u de zekerheid dat de post ons kantoor heeft bereikt.

Bij een calamiteit tijdens uw verblijf in het buitenland kunt u altijd, 24 uur per dag, de alarmcentrale bellen die voor uw polisdekking hulp verleent. De gegevens van de alarmcentrale treft u aan op uw groene kaart, ziektekostenverzekering, reisverzekering en eventuele overige verzekeringen.

Hoe de premiebetaling of inleg op de rekening verloopt

Op het moment dat u een overeenkomst sluit, wentelt u bepaalde risico's af op een verzekeraar en/of bouwt u vermogen op. Omdat de belangen veelal erg groot zijn, is de betaling van de premie/inleg een wezenlijk aspect van de (verzekerings-) overeenkomst en voor u derhalve van groot belang.

Offerte

Voordat u een product afsluit, ontvangt u een opgave van de premie/inleg, waarop tevens de gewenste betaalwijze, de bijbehorende betaaltermijnen en de duur van de periode waarover de premie/inleg is verschuldigd, staan. Indien van toepassing worden ook de bijbehorende kosten en de assurantiebelasting vermeld.

Gespreide premiebetaling

Betaling van de premie/inleg is in termijnen per maand, kwartaal of halfjaar of een jaar over het algemeen mogelijk. Soms worden bij termijnbetaling toeslagen berekend aangezien hier voor de verzekeraar/instelling meer kosten aan verbonden zijn. De eventuele toeslag is al verwerkt in de premie/inleg, zoals we die vooraf aan u hebben doorgegeven en zoals die op de polis/overeenkomst staat vermeld.

Betaalwijze premie

Indien u kiest voor betaling van de premie/inleg middels een acceptgirokaart, dan dient u er voor zorg te dragen dat het betreffende bedrag tijdig, doch uiterlijk binnen 30 dagen na de vervaldag, door de verzekeraar/instelling is ontvangen. Indien u kiest voor betaling van de premie/inleg middels automatische incasso, dan dient ervoor zorg te dragen dat het saldo op uw bank- of girorekening voldoende is om de premie/inleg te kunnen afschrijven. Is uw saldo ontoereikend, dan vindt er geen betaling plaats en bent u derhalve 30 dagen na het verstrijken van de vervaldag in verzuim. De verzekeraar/instelling zal u informeren dat de incasso niet is gelukt en u wordt in de gelegenheid gesteld om de premie/inleg alsnog te betalen. Overigens blijven de gevolgen van niet tijdige betaling van de premie/inleg, zoals opgenomen in de desbetreffende voorwaarden, ook bij een niet geslaagde incasso gewoon van kracht. Zie ook bij "gevolgen niet tijdige betaling".

Betalingsherinnering

Als uw premie/inleg niet binnen 30 dagen ontvangen is, dan ontvangt u een overzicht van de polis(sen)/overeenkomst(en) waarvan de premie/inleg nog niet is voldaan. Met deze brief wordt u erop gewezen dat de betalingstermijn is verstreken. Veertien dagen hierna ontvangt u, indien de premie nog niet is voldaan, een herinnering. De verzekeraar zal u vervolgens na ongeveer 14 dagen een aanmaning sturen met het verzoek de premie/inleg spoedig (binnen 10 dagen) over te maken. Indien de premie/inleg hierna nog steeds niet is ontvangen, dan wordt de polisdekking opgeschort. Bovendien zal de verzekeraar/instelling nieuwe stappen ondernemen om de premie/inleg te incasseren, zoals de inschakeling van een incassobureau of een gerechtsdeurwaarder.

Gevolgen niet tijdige betaling

Indien de verzekeraar of instelling uw premie/inleg niet tijdig ontvangt, dient u er rekening mee te houden dat de dekking van uw verzekering/overeenkomst wordt opgeschort. Dit betekent dat bij een eventuele schade de verzekeraar niet verplicht is om tot uitkering over te gaan. Uw polis/overeenkomst wordt in kracht hersteld één dag na ontvangst van de verschuldigde premie/inleg.

Bij niet tijdige betaling van uw motorrijtuigenverzekering is de verzekeraar genoodzaakt de verzekering af te melden bij de Rijksdienst voor het Wegverkeer. Uw voertuig staat dan als onverzekerd te boek. Niet alleen kan bij controles een boete worden opgelegd door Justitie, ook heeft u geen recht op een uitkering bij schade aan of veroorzaakt door het betreffende voertuig waarvoor u verantwoordelijk bent. Voor een levensverzekering waarvan de premie niet of niet tijdig is voldaan, kan het overlijdensrisico ongedekt zijn. De precieze gevolgen van niet of niet tijdige premiebetaling zijn opgenomen in de verzekeringsvoorwaarden die horen bij de desbetreffende verzekering.

Rol verzekeraar/aanbieder/instelling

Uw overeenkomst is een contract waaraan wederzijdse rechten en plichten worden ontleend. Bij veel verzekeringen, in het bijzonder schadeverzekeringen, is premiebetaling één van uw verplichtingen als verzekeringnemer. In principe blijft de premie dus verschuldigd aan de verzekeraar, ook als de dekking is opgeschort. De verzekeraar is gemachtigd om via rechtswege over te gaan tot de premie-inning. Op grond van de polisvoorwaarden kan de verzekeraar de kosten, die verbonden zijn aan de gerechtelijke incasso, op u verhalen. In bepaalde gevallen worden ook derden (zoals BKR te Tiel) in kennis gesteld van de te late betaling.

Hoe een schade- of andere uitkering verloopt

Schade, ziekte of een ongeval heeft vrijwel altijd financieel nadeel tot gevolg. Denk bijvoorbeeld aan herstel- of vervangingskosten van beschadigde of verloren gegane objecten, maar ook aan ziektekosten of aan inkomstenderving bij arbeidsongeschiktheid. Met een schadeverzekering draagt u de financiële gevolgen die voortvloeien uit een schade over op de verzekeraar. Uit hoofde van de verzekeringsovereenkomst is de verzekeraar, voor zover het evenement is gedekt, verplicht om de verzekerde of benadeelde derde schadeloos te stellen als deze te maken krijgt met een schade.

Wat doet u bij schade ?

Indien u te maken krijgt met een schade, dan is het zaak dat u de schade meldt bij ons kantoor. Wij zorgen ervoor dat de verzekeraar direct in kennis wordt gesteld. Voor de schademelding zijn schadeaangifteformulieren ontwikkeld, die wij u destijds tezamen met de polis hebben toegestuurd. Uiteraard kunnen wij u het benodigde formulier alsnog toesturen bij een schadeval. Voor ziektekostenpolissen is een afwijkende regeling; u kunt uw declaraties rechtstreeks sturen naar de verzekeraar.

Onze bemiddeling bij een schade

U vult het schadeformulier zo volledig mogelijk in (incl. uw handtekening) en stuurt dit met de originele nota's en eventuele getuigenverklaringen naar ons kantoor. Indien gewenst assisteren wij u bij het invullen van het formulier. Vervolgens zorgen wij ervoor dat uw claim direct wordt gestuurd naar de verzekeraar, die de claim zal afhandelen. U kunt altijd contact opnemen voor de exacte status van een schadegeval. Eventuele uitkeringen zult u veelal rechtstreeks ontvangen van de verzekeraar.

Uitkering in natura

Bij sommige verzekeringen ontvangt u geen schadevergoeding in geld, maar in natura. Dit houdt in dat de verzekeraar u schadeloos stelt door de schade te laten herstellen. Denkt u hierbij aan het plaatsen van een nieuwe ruit bij een glasverzekering. Ook de rechtsbijstandverzekering vergoedt veelal in natura; de verzekeraar neemt de juridische afhandeling van het geschil, dat u met een derde heeft, van u over.

Bij een levensverzekering bouwt u vermogen op, bijvoorbeeld bestemd voor een aanvulling op uw pensioen of om de hypothecaire lening (geheel of gedeeltelijk) af te lossen. Soms dient de levensverzekering ook om het vroegtijdig risico van overlijden of het arbeidsongeschiktheidsrisico af te dekken. Gaat het om een verzekering die na verloop van tijd tot uitkering komt, dan stellen wij u hiervan tijdig op de hoogte. Uiteraard attenderen wij u op eventuele fiscale consequenties en de diverse mogelijkheden. Samen met u bepalen wij de beste oplossing in uw situatie.

Een lijfrentepolis is een speciale vorm van een levensverzekering. Tijdens de opbouwfase, de zogenaamde uitgestelde lijfrente, bouwt u vermogen op. De premie die u voor uw lijfrenteverzekering betaalt is tot een bepaalde hoogte aftrekbaar van de belasting. Wij kunnen u duidelijk laten zien tot welk bedrag een lijfrentepolis in uw situatie fiscaal aftrekbaar is. Met de uitkering van uw lijfrentepolis koopt u een zogenaamde direct ingaande lijfrente, die het opgebouwde kapitaal in (belaste) termijnen gaat uitkeren.

Het vereist een hoge mate van deskundigheid om hierbij de juiste keuzes te maken. Helder Financiële Diensten beschikt over deze deskundigheid en marktkennis om u hierin op verantwoorde wijze te begeleiden en adviseren. Een bijzondere vorm van een levensverzekering is de uitvaartverzekering. Hierbij heeft u de keuze in een verzekering die uitkeert in geld, waarmee uw nabestaanden zelf de uitvaart kunnen regelen, of een uitkering in natura. Bij een uitkering in natura wordt de uitvaart volledig verzorgd, precies volgens uw opgegeven wensen.

Hoe u de relatie met ons kantoor kunt beëindigen

Helder Financiële Diensten vindt een goede relatie met haar klanten belangrijk en wij zullen er steeds alles aan doen om uw wensen te vervullen en zorg te dragen voor een uitgebreid financieel pakket. Niettemin is het mogelijk dat u de relatie met ons kantoor wilt beëindigen, bijvoorbeeld omdat u gaat verhuizen. Dat kan natuurlijk te allen tijde, zonder kosten en zonder inachtneming van een opzegtermijn. Op uw verzoek zal de verzekeraar uw verzekering(en), die u gewoon kunt laten doorlopen, onderbrengen bij een andere tussenpersoon. Van onze kant kunnen ook wij ervoor kiezen om niet langer zaken met u te doen. Uw belangen worden dan overgedragen aan een andere tussenpersoon van uw keuze. Wij zullen u altijd een reden geven waarom de relatie met u wordt verbroken. Beëindiging van uw verzekering, zonder dat de verzekering elders wordt voortgezet, kan slechts per contractvervaldatum met inachtneming van de in de betreffende polis genoemde opzegtermijn. Deze datum kunt u vinden op het polisblad van de verzekering. Een verzoek tot beëindiging van uw polis dient altijd schriftelijk bij ons te worden ingediend.