

Hendrik-Ido-Ambacht, juli 2013



Geachte relatie,

U heeft ervoor gekozen, of overweegt dit te doen, één of een aantal van uw belangen te laten behartigen door H. Hertog Assurantie- & Pensioenmanagement. Een goede beslissing: voor uw pensioen zaken en verzekering oplossingen bent u bij ons aan het juiste adres.

Openheid van en voor u: De openheid die wij nastreven is tweeledig. Van onze kant informeren wij u over alle aspecten van onze dienstverlening, van onze medewerkers en ons kantoor tot en met de procedures bij premiebetaling en uitkeringen. Maar ook van uw kant hebben wij behoefte aan duidelijkheid. Een helder en actueel beeld van uw situatie leidt tot een concreet en deskundig advies.

Kwaliteitsadvies: De zakelijke en particuliere cliënt krijgt inzicht in onze activiteiten en onze aanbevelingen en geadviseerde verzekeringsproducten en de wijze waarop wij service bieden. Onze dienstverlening hebben wij in kaart gebracht door middel van een advieswijzer. Hierin kunt u lezen wat u van ons kunt verwachten en wat wij van u mogen verlangen.

Belangrijk voor u is om te weten dat wij ook voldoen aan de wet- en regelgeving zoals laatstelijk, juli 2013, vastgelegd door de Autoriteit Financiële Markten in de nadere regelgeving gedragstoezicht financiële ondernemingen wet financieel toezicht (art. 86.f besluit bgfo).

Heldere advisering: Onze dienstverlening staat in het teken van transparantie, duidelijkheid en concrete aanbevelingen en adviezen, waaruit onze toegevoegde waarde voor u blijkt.

Op onze website (www.hertogassurantien.nl) treft u een overzicht van onze dienstverlening aan. Op onze dienstverlening zijn onze algemene voorwaarden van toepassing, die u kunt raadplegen en downloaden van onze website of u op eerste verzoek zullen worden toegezonden. Aarzelt u niet voor nadere informatie en toelichting contact met ons op te nemen.

Met vriendelijke groet,
H. Hertog Assurantie- & Pensioenmanagement

H. Hertog

Advieswijzer H. Hertog Assurantie- & Pensioenmanagement:

Inhoudsopgave

A.	Inleiding	2
B.	Wie zijn wij	3
C.	Onze diensten	3
	Algemeen	3
	Pensioenvraagstukken	3
	Levensverzekeringen	3
	Schadeverzekeringen	3
D.	Wat wij van u verwachten	5
E.	De betaling en/of premie	6
	Incasso door Assurantie Tussenpersoon	6
	Incasso door de verzekeraar	6
	Afspraken rondom de premiebetaling	7
F.	Onze relatie met verzekeraars	7
G.	Hoe wij worden beloond	7
	Beloning op basis van verrichtingen	7
H.	Onze kwaliteit	8
I.	Beëindiging van de relatie	8
J.	Klachten	8
K.	Algemene bedrijfsvoorwaarden	9
L.	Vragen	9
M.	Bereikbaarheid	9

Advieswijzer H. Hertog Assurantie- & Pensioenmanagement

A. Inleiding

1. H. Hertog Assurantie- & Pensioenmanagement hecht grote waarde aan de kwaliteit van haar dienstverlening, alsmede aan uw vertrouwen als belangrijke relatie. De Wet financieel toezicht vereist dat zowel de zakelijke als de particuliere klant voorafgaand aan het tot stand komen van een overeenkomst informatie krijgt over de dienstverlening die de financiële dienstverlener biedt. In de Wet op het financieel toezicht (Wft) zullen nagenoeg alle regels en voorschriften voor de financiële markten en het toezicht daarop worden samengebracht. In deze advieswijzer vindt u aanvullend informatie over de diensten die wij als H. Hertog Assurantie- & Pensioenmanagement verlenen.
2. In deze advieswijzer en in onze voorlichting geven wij invulling aan de wettelijke vereisten.
3. De complete tekst van de Wet financiële dienstverlening kunt u vinden op de website van de Autoriteit Financiële Markten (AFM): www.afm.nl

B. Wie zijn wij ?

1. H. Hertog Assurantie- & Pensioenmanagement is adviseur/ consultant op het gebied van pensioenen en andere financiële diensten.
Onze taak is om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij analyseren en rapporteren. Tenslotte gaan wij met u na welke risico's verzekerd kunnen en moeten worden. Hierbij doen wij aanbevelingen en geven wij adviezen over welke verzekeringen naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.
2. Naast deze advisering kunnen wij u ook begeleiden in contacten naar een assurantie tussenpersoon naar een verzekeringsmaatschappij, premiepensioen instelling en/of bankinstelling waarbij u het pensioen/ de lijfrente en/of verzekering kan worden onder gebracht.
3. Ons kantoor is formeel opgericht in 2008.

C. Onze diensten

Algemeen

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over tal van vertrouwelijke gegevens van u. In overeenstemming met de voorschriften in de Wet Bescherming Persoonsgegevens zullen deze beslist niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

Pensioenvraagstukken

Wij inventariseren, analyseren en rapporteren in pensioenvraagstukken in de ruimste zin van het woord (oudedagsvoorziening). Dit doen wij voor de directeur groot aandeelhouder, de directeur in loondienst, de zelfstandig ondernemer, de vennoot in de vennootschap onder firma, de commandiet in de commanditaire vennootschap, de maat in de maatschap en/of hun werknemers.

Levensverzekeringen.

Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor een (aanvullend) pensioen (individueel of collectief), lijfrente en/of banksparen, maar ook het afdekken van het overlijdensrisico ten behoeve van uw nabestaande(n).

Schadeverzekeringen.

Met deze verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt voor het geval dat u bijvoorbeeld ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken; U kunt hierbij denken aan, een arbeidsongeschiktheidsverzekering of een arbeidsongeschiktheidspensioen, die een uitkering in het vooruitzicht stellen, wanneer u of één van uw werknemers gedeeltelijk of blijvend invalide wordt.

Indien u ons inschakelt kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij maken op basis van door u verstrekte gegevens een klantenprofiel en een inventarisatie van uw huidige getroffen voorzieningen. Aan de hand van een dienstverleningsdocument en dienstverleningsovereenkomst geven wij u een omschrijving van de diensten die wij voor u als

opdrachtgever verrichten. Wij beschikken over alle benodigde vergunningen om te adviseren en te bemiddelen.

2. Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande contracten/ verzekeringen.
3. Wij geven u tips en adviezen zodat u de kans op schade kunt verminderen en daardoor mogelijk premie/kosten bespaart.
4. Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.
5. Wij lopen met u, mits u dat op prijs stelt, de belangrijkste verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende (pensioen/ verzekering) producten. Wij geven hierbij ons advies, teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden zodat deze het beste aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.
6. Wij staan u terzijde bij het invullen van een aanvraag van een verzekering.
7. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering juist, correct en volledig is ingevuld.
8. In een later stadium controleren wij of de polis/ contract, die wij namens u van de verzekeraar/ premiepensioen instelling ontvangen, conform uw aanvraag is opgemaakt.
9. Indien noodzakelijk en/of gewenst kunnen wij een voorlopige dekking, eerst na overleg met – en instemming van – de betreffende (pensioen) verzekeraar(s), voor u verzorgen. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat het pensioencontract of de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. De acceptatie door pensioenuitvoerder/ verzekeraar kan enige tijd vergen aangezien soms aanvullende informatie onontbeerlijk is. Indien precies in deze periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Pensioenuitvoerders/ verzekeraars/ premiepensioen instellingen zijn overigens niet in alle situaties en/of voor bepaalde specifieke verzekeringen bereid een voorlopige dekking te verlenen.
10. In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van de verzekerings-/ contractperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is: het contract/ de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere pensioenuitvoerder/ verzekeraar onderbrengen.
11. Wij controleren de bescheiden, premies die pensioenuitvoerder/ verzekeraars/ Premiepensioen instellingen bij u in rekening brengen.
12. Naar aanleiding van de periodieke contacten tussen u en ons, spannen wij ons in om ervoor te zorgen dat uw contracten/ verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.
13. Mocht u schade ondervinden dan kunnen wij uw belangen behartigen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij/ premiepensioen instelling en experts.
14. Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, kunnen wij die maatregelen voor u treffen, die noodzakelijk zijn om de pensioenuitvoerder/ verzekeringsmaatschappij/ premiepensioen instelling in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten contracten.
15. Ons advies houdt rekening met de fiscale en juridische aspecten.
16. Wij informeren u over ingrijpende wijzigingen van voor u relevante wetgevingen. Indien u wenst kennis te nemen van de eventueel uit deze wijzigingen voortvloeiende consequenties analyseren wij of deze wijzigingen specifiek van belang zijn voor uw individuele situatie.
17. Indien u wijzigingen wilt aanbrengen in de wijze waarop de spaarpremies door de financiële instellingen worden belegd, begeleiden wij op verzoek de correspondentie en/of communicatie met de betreffende financiële instelling.

18. Een levensverzekering sluit u voor een langere periode. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. In een dergelijke situatie geven wij u inzicht in de fiscale en financiële consequenties van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering/ pensioencontract.
19. Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen; echtscheiding; optimalisering van pensioen of het veranderen van baan.
20. Indien de datum waarop het pensioen/ de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering het best kan geschieden. Hierbij kunt u denken aan deeltijdpensionering; vervroeging of uitstel van pensioen; variabilisering; uitruil en het recht ingevolge een levensloopregeling om te zetten in extra pensioen voor zover de pensioenregeling na de omzetting nog blijft binnen de in hoofdstuk 2B Wet Loonbelasting. Indien gewenst kunnen ook de mogelijkheden van herbelegging worden besproken.
21. Wij toetsen de uitkering aan de hand van de voorwaarden zoals die voor u gelden.
22. Indien recht op een uitkering ontstaat door overlijden van verzekerde zullen wij namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de pensioenuitvoerder/ verzekeringsmaatschappij in staat te stellen die uitkering aan de erfgenamen te verrichten.
23. Wij archiveren uw gegevens in uw persoonlijk dossier.
24. Indien gewenst kunnen wij u in contact brengen met een Assurantie Tussenpersoon.

D. Wat wij van u verwachten

1. U stelt aan onze dienstverlening zeer hoge eisen en verwacht van ons de juiste en goede adviezen. Daar tegenover is het voor ons belangrijk en noodzakelijk dat u ons juist en volledig informeert. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de voorwaarden de pensioenuitvoerder/ verzekeraar/ premiepensioen instelling gerechtigd is de schade niet of niet geheel te vergoeden.
2. Hebt u elders toekomstvoorzieningen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van (fiscale) bovenmatigheid; onder-, of juist oververzekering.
3. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerd risico, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.
4. Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen met of zonder samenlevingscontract, geregistreerd partnerschap, huwelijk, verandering in het huwelijks goederenregime, scheiding, overlijden, wijziging van beroep/ werkzaamheden, relevante verandering van inkomen.
5. Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar/ pensioenuitvoerder. In het geval dat u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar/ pensioenuitvoerder, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij in dat geval door u op de hoogte gehouden van communicatie met de verzekeraar/ pensioenuitvoerder.

6. Wij vragen u de gegevens van te ontvangen bescheiden zorgvuldig te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.
7. Dat u steeds naar waarheid documenten (zoals het aanvraagformulier; de uitvoeringsovereenkomst en het pensioenreglement of de pensioenbrief) invult en ondertekent. Dat u offertes zorgvuldig beoordeelt en contracten rechtsgeldig ondertekent.
8. Op grond van de Wet Identificatie bij Dienstverlening en de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme bent u verplicht u middels een geldig paspoort of rijbewijs te legitimeren. In geval van een rechtspersoon dient aanvullend een geldig/ recent gewaarmerkt uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel te worden overlegd.

E. De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke polis/ uitvoeringsovereenkomst wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd.

E1. Incasso door een assurantie tussenpersoon (ATP)

1. Indien ATP u laat weten dat de door u verschuldigde premie of inleg door ATP namens de Verzekeringsmaatschappij/ pensioenuitvoerder bij u zal worden geïncasseerd, kunt u kiezen voor een aantal wijzen van betaling:
 - a) betaling door u per bank of giro,
 - b) automatische afschrijving van bank of giro.
2. U kunt ATP of verzekeraar/ pensioenuitvoerder machtigen de premie of inleg via automatisch incasso van uw bank- of girorekening te laten afschrijven.
3. Automatische afschrijving gebeurt op een vast, vooraf aan u bekend gemaakt, moment.
4. Premies en inleg worden in principe per jaar betaald.
5. In overleg met ATP kunt u afwijken en kiezen voor een andere betalingsfrequentie.
6. Over de eventuele kosten in verband met de periodieke premiebetaling wordt u geïnformeerd.
7. Als u eenmaal uw premie of inleg aan ATP hebt betaald hoeft u niet meer aan de verzekeraar/ Pensioenuitvoerder te betalen.
8. Als uw premie of inleg wordt belegd in aandelen, vermeldt de financiële instelling de koers van de betreffende transactie. ATP stelt u hiervan op de hoogte.
9. Als u kiest voor gespreide betaling betaalt u meestal een opslag.

E2. Incasso door de verzekeraar/ pensioenuitvoerder

1. U kunt de verzekeraar machtigen om de premie of inleg via automatische incasso van uw bank- of girorekening af te laten schrijven.
2. Automatische afschrijving gebeurt op een vast, vooraf aan u bekend gemaakt, moment.
3. Ook kunt u uw premie of inleg overmaken met behulp van een acceptgiro.
4. Premies en inleg worden in principe per jaar betaald.
5. In overleg met ATP en de pensioenuitvoerder/ verzekeraar kunt u mogelijk voor een echt afwijkende betalingsfrequentie kiezen.

6. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke betaling, dan wordt u hierover ingelicht.
7. Als u vragen hebt over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kan de ATP u hierin adviseren en bijstaan.
8. Als u kiest voor gespreide betaling betaalt u meestal een opslag.

E3. Afspraken rondom de premiebetaling

1. Het is belangrijk dat u de premies of inleg tijdig betaalt. Indien u de premie of inleg niet tijdig betaalt, kunt u geen (enkel) recht aan uw (pensioen) verzekering of beleggingsovereenkomst ontlenen. Zo zal de verzekeraar/ pensioenuitvoerder de schade niet in behandeling nemen en weigeren deze bij premieachterstand te vergoeden. De verschuldigde premie zal vervolgens gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten worden bij u in rekening gebracht.
2. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u de ATP dan tijdig, zodat deze naar een oplossing kan zoeken.
3. In pensioen contracten heeft u te maken met de Pensioenwet. Deze wet schrijft o.a. voor dat indien de verzekeraar/ pensioenuitvoerder zich aantoonbaar heeft ingespannen om achterstallige premies te innen, deze gerechtigd is de werknemers na verloop van tijd rechtstreeks aan te schrijven over de achterstand van premie betaling. In pensioencontracten is werkgever namelijk gehouden de premie(s) af te dragen aan de pensioenuitvoerder/ verzekeraar/ premiepensioen instelling.
4. Indien u op grond van de (verzekering)voorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de pensioenuitvoerder/ de verzekeringsmaatschappij/ premiepensioen instelling hierover verzorgen.

F. Onze relatie met verzekeraars/ pensioenuitvoerders

1. H. Hertog Assurantie- & Pensioenmanagement is een ongebonden en onpartijdige bemiddelaar. Wij zijn niet in dienst van of een (financieel) verlengstuk van een verzekeraar of financiële instelling. Wij baseren ons advies op de analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare en vergelijkbare financiële diensten.

G. Hoe wij worden beloond ?

Beloning op basis van declaratie

1. Onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u overleggen.
2. Voordat wij een opdracht aanvaarden inventariseren wij de casuïstiek, omschrijven de werkzaamheden en maken wij een globale inschatting van het aantal uren.
3. Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten.
4. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u tijdig op de hoogte van de kosten die dit met zich meebrengt, niet achteraf.

5. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.
6. Kosten van derden, waaronder actuarissen, juristen, overheden, die bij de uitvoering van de opdracht moeten worden ingeschakeld berekenen wij 1 op 1 door.
7. Wij zijn genoodzaakt u BTW in rekening te brengen mits dit niet toeziet op werkzaamheden die zich duidelijk kwalificeren als "met verzekering samenhangende diensten" of "bemiddelingsdiensten", deze zijn namelijk vrijgesteld van BTW.

H. Onze kwaliteit

1. H. Hertog Assurantie- & Pensioenmanagement staat onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM).
De AFM heeft ons kantoor op grond van art. 2:83 Wft een vergunning voor het in Nederland verlenen van de financiële dienst bemiddelen in de financiële producten: schadeverzekeringen, levensverzekeringen, elektronisch geld; spaarrekeningen en betaalrekeningen. Tevens mogen wij adviseren en/of orders ontvangen en doorgeven met betrekking tot deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen.
Onder de statutaire naam H. Hertog Assurantie- & Pensioenmanagement is de vergunning verleend en geregistreerd onder nummer 12003775.
Registratie is een wettelijke verplichting. Het register is te raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl)
2. De medewerker(s) van H. Hertog Assurantie- & Pensioenmanagement zijn in het bezit van relevante diploma's.
3. Onze medewerker(s) bekwamen zich in hun vak en houden hun vakkennis op peil via permanente Educatie, waaronder o.a. Wft Pensioenverzekeringen, Wft PE algemeen, volmacht algemeen, levensverzekering, beleggen en schadeverzekering.
4. Wij zijn in het bezit van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering en een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Laatst genoemde verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aansprakelijkheid die verband houdt met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid.

I. Beëindiging van de relatie

1. U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen.
2. Wij kunnen ook het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande Pensioen/ verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht voor uw verzekering/ pensioencontract ligt bij de Assurantie Tussenpersoon of bij de verzekeraar/ pensioenuitvoerder.

J. Klachten

1. Als u een klacht heeft over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk

over te informeren. Alle klachten worden door de directie behandeld.

2. Na ontvangst van de klacht nemen wij snel contact met u op.
3. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij de onafhankelijke Stichting Klachteninstituut Verzekeringen, Postbus 93560, 2509 AN Den Haag, T. (070) 3338999, F. (070) 3338900, e-mail: info@klachteninstituut.nl, www.klachteninstituut.nl.
3. Tevens kunt u zich tot de Burgerlijke Rechter wenden.

K. Algemene bedrijfsvoorwaarden

Op alle soorten van onze dienstverlening zijn onze algemene voorwaarden van toepassing. U kunt deze inzien op ons kantoor of downloaden via onze website of ze opvragen. Ze worden u op eerste verzoek gratis toegezonden. Onze algemene voorwaarden bevatten o.a. een beperking van onze aansprakelijkheid en geven aan dat Nederlands recht van toepassing is op al onze overeenkomsten. De rechtbank te Rotterdam is bevoegd om van geschillen kennis te nemen.

L. Vragen

Mocht onze advieswijzer aanleiding zijn voor vragen of opmerkingen dan zijn wij uiteraard graag bereid u te woord te staan. Maakt u anders een afspraak met ons voor een kennismakingsgesprek.

U bent van harte welkom op ons kantoor, maar desgewenst komen wij ook graag bij u op bezoek.

M. Onze bereikbaarheid

1. H. Hertog Assurantie- & Pensioenmanagement is op werkdagen geopend van 9:00 tot 17.00 uur.
2. Ons adres en andere bedrijfsgegevens zijn:

H. Hertog Assurantie- & Pensioenmanagement
Steenbakkersstraat 10
3342 BT Hendrik-Ido-Ambacht
Bezoekadres:
Steenbakkersstraat 10 te Hendrik-Ido-Ambacht (078-6820963)

E-mail: info@hertogassurantien.nl

Website: www.hertogassurantien.nl

Bij spoed, zoals ongeval, overlijden of ingrijpende schade kunt u ons **altijd** bereiken via telefoonnummer: 078-6820963 of mobiel 06-51127583.

3. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie) is een bevestiging daarvan per post of e-mail gewenst.
