

## Dienstenwijzer

Met deze dienstenwijzer informeren wij u over Hemmen Advies.  
Naast alle algemene informatie vindt u hier informatie over onze dienstverlening, de door ons gehanteerde advieskosten voor onze dienstverlening, klachtenregeling etc.

Onze gegevens : **Hemmen Advies**  
**Collardslaan 3A, 9401GX Assen**

Bereikbaarheid: telefoon 0592-371666  
email [info@hemmenadvies.nl](mailto:info@hemmenadvies.nl)  
internet [www.hemmenadvies.nl](http://www.hemmenadvies.nl)  
fax 0592-405547

Openingstijden: maandag t/ m vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur en volgens afspraak

Hemmen Advies adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen, hypotheek, spaarproducten en andere financiële diensten, zowel aan particulieren en ondernemers in het mkb. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterke persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant. Wij werken met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt.

Lidmaatschappen en registraties:

Kamer van Koophandel (KvK) te Meppel onder nummer	04063009000
Klachteninstituut Financiële Diensten (Kifid) onder nummer	300.012665
Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer	12017450

Hemmen Advies heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen ten aanzien van de volgende financiële diensten en producten.

\* Schadeverzekeringen    \*Levensverzekeringen    \*Hypotheekkrediet  
\* Consumptief krediet    \*Spaarrekeningen

Onze werkzaamheden hebben wij onderverdeeld in een viertal adviesgebieden:

Verzekeringen:	advies op het gebied van schade- en levensverzekeringen etc.
Hypotheek:	advies inzake de financiering van uw woning.
Inkomen/ pensioen:	advies op het gebied van extra sparen voor pensioen etc. en andere inkomensvoorzieningen bij arbeidsongeschiktheid en overlijden.
Lenen:	advies inzake lenen voor consumptieve doeleinden.

## Dienstverlening

Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen ziet ons compleet dienstverleningstraject er als volgt uit:

### Oriënteren/ inventariseren

De eerste afspraak is bedoeld om geheel vrijblijvend te kijken waarvoor u ons heeft benaderd en wat wij voor u kunnen betekenen. U ontvangt van ons de algemene informatie en we inventariseren uw wensen en mogelijkheden. Na afloop kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze diensten

### Adviseren

Na de inventarisatie stellen we indien nodig samen een klantprofiel op, als basis voor een gedegen en passend advies en adviseren wij u over mogelijke oplossingen om uw wensen te kunnen realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen.

### Bemiddelen

Als u bij de financiële aanbieders een product wilt aanschaffen kunnen wij dat geheel voor u verzorgen. Voor bemiddeling is een gedegen en passend advies altijd het uitgangspunt. Het is immers belangrijk dat u een product aanschaf dat bij uw situatie past.

In de meeste gevallen zullen wij het advies hebben opgesteld, maar het is ook mogelijk dat wij bemiddelen op basis van een advies dat een andere adviseur heeft opgesteld.

### Nazorg

Ook na aanschaf van het gewenste financiële product kunnen wij u blijven begeleiden. Deze begeleiding bestaat o.a. uit het beantwoorden van algemene vragen over het product of als u veranderingen wilt aanbrengen in dit product.

## Hoe komen wij tot een advies?

### Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij een of meerdere financiële instellingen onder te brengen.

### Ondernemersvrijheid

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

### Keuze van aanbieders

Wij maken een selectie van de financiële aanbieders waar we zaken mee doen.

Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria o.a. hoogte van de premie, kwaliteit van voorwaarden en behandeling schades en uitkeringen.

We werken daardoor met een aantal voorkeur verzekeringsmaatschappijen en banken.

Op u verzoek geven we u graag een overzicht van de maatschappijen en banken waar wij zaken doen.

## Kosten advies en bemiddeling

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten huisvesting, opleidingen, automatisering, reclame, verzekeringen en vergunningen.

Afhankelijk van de diensten en/ of producten die u afneemt kennen wij twee beloningsmodellen.

### Provisie van verzekeraars/ aanbieders

Voor de volgende adviesgebieden/ producten werken wij op provisiebasis:

\* Schade verzekeringen

Van de verzekeraars/ aanbieders waar wij deze verzekeringen onderbrengen ontvangen wij provisie.

De provisie is een onderdeel van de prijs van het betreffende product. Onze beloning is dus dan verrekend in de prijs van het product met als gevolg dat u van ons geen factuur ontvangt.

Deze provisie wordt eenmalig en of als doorlopende provisie gedurende de gehele of een bepaald aantal jaren van de looptijd van de verzekering aan ons betaald door de verzekeraar/ aanbieder.

### Factuur op basis van vast tarief en/ of uurtarief en Abonnement financieel advies

Voor alle overige adviesgebieden/ producten werken wij met vaste tarieven en/ of uurtarief:

\* Hypotheken €1.995 en nazorg/ beheer €500

\* Overig op basis van uurtarief van € 95 excl. btw, tenzij anders vooraf afgesproken.

Verder hebben wij nog een abonnement van €24,95 per maand voor een uitgebreid compleet omschreven financieel dienstenpakket voor de particulier klant.

## **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 vertrekt. In de relatie die wij met u hebben, vragen wij u ons altijd juist en volledig te informeren. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in o.a. uw inkomenssituatie of extra financiële uitgaven/ verplichtingen. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

### Totaalbeeld

Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt geregeld en ook elders laat begeleiden.

Ook dit is voor ons belangrijk om een totaalbeeld te hebben van uw situatie. Graag vragen wij u dan ook mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

### Wijzigingen

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, zoals o.a. verhuizing, andere baan, huwelijk, geboorte, werkloosheid of arbeidsongeschiktheid.

### Informatie doornemen

Wij vragen u om onze informatie en dat rechtstreeks ontvangen van de financiële instelling altijd aandachtig door te nemen en eventueel te controleren. Bij vragen kunt u ons natuurlijk altijd even bellen of mailen.

## **Uw privacy**

Uit hoofde van onze dienstverlening beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze persoonsgegevens zullen wij niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking stellen.

## **Aansprakelijkheid**

Hemmen Advies is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheid verzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Hemmen Advies is beperkt tot het bedrag waarop deze verzekering aanspraak geeft.

## **Klachtenregeling**

Wij behartigen uw belangen zo goed mogelijk, maar ook wij kunnen fouten maken. Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen/ hopen wij u klacht correct, adequaat en vlot te kunnen behandelen. Een reactie op uw klacht krijgt u dan ook binnen maximaal 5 werkdagen van ons retour ontvangen.

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die u klacht verder zal beoordelen.  
Kifid, Postbus 93257, 2509AG Den Haag.  
Tel. 0900-355 22 48 / [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

## **Nog vragen?**

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze Dienstenwijzer kunnen aangeven. Heeft u vragen of wenst u nadere informatie, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst.

Een kopie van dit document is te vinden op [www.hemmenadvies.nl](http://www.hemmenadvies.nl) onder "klantenservice"