

Wij vinden het belangrijk dat u goed op de hoogte bent van alle adviezen en diensten die wij u kunnen aanbieden. In deze dienstenwijzer kunt u de gewenste informatie terugvinden. Mocht u desondanks toch nog vragen hebben, dan kunt u uiteraard contact met ons opnemen.

## WIE ZIJN WIJ?

100%helder adviseert op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten, in het bijzonder voor bedrijven. Het is onze taak om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken heeft. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd moeten worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en omstandigheden. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waar uw verzekering(en) ondergebracht worden.

## ONZE DIENSTVERLENING

100%helder kan u ondermeer adviseren op het gebied van pensioen-, schade- en levensverzekeringen. Hierbij moet u denken aan pensioenen, arbeidsongeschiktheids-, ziektekosten-, ziekteverzuim-, ongevallen-, brand-, reis-, aansprakelijkheidsverzekeringen, lijfrente, koopsompolissen en spaarverzekeringen.

## Communicatie

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands op één van de volgende manieren:  
schriftelijk;  
per e-mail;  
telefonisch;  
persoonlijk gesprek.

In voorkomende gevallen kunnen wij ook in het Engels communiceren.

## WAT VERWACHTEN WIJ VAN U?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen, maar wij zijn wel afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade niet of niet geheel te vergoeden.

Om ons advies goed onderbouwd en compleet te maken, is belangrijk dat u ons op de hoogte stelt van eventueel elders lopende verzekeringen. Ook wanneer persoonlijke situaties wijzigen (door bijvoorbeeld samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden van partner, relevante wijzigingen in uw inkomen, verhuizing/verbouwing), of andere zaken die van invloed zijn op uw verzekeringen, verwachten wij van u dat u deze aan ons doorgeeft. Hiermee stelt u ons in staat uw polissen aan nieuwe situaties aan te passen. In geval van twijfel kunt u uiteraard altijd contact met ons opnemen.

Wij onderhouden in principe voor u de contacten met de verzekeraars. Wanneer u onverhoopt toch (mondeling of schriftelijk) met de verzekeraar in contact komt, verzoeken wij u dit zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Wij vragen u de gegevens uit de rechtstreeks ontvangen stukken te controleren en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

## PREMIEBETALINGEN

Premiebetalingen geschieden via incasso door de verzekeraar. Als er kosten gemoeid zijn met de periodieke premiebetalingen, dan wordt u daarover vooraf ingelicht.

Het is belangrijk dat u de premies tijdig voldoet. Indien u niet op tijd betaalt, kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren uit te keren. Ook kunnen de dan nog openstaande premietegoeden alsnog gerechtelijk worden geïncasseerd.

De bijkomende kosten worden dan bij u in rekening gebracht. Kijk voor meer details in de betreffende polisvoorwaarden. Wanneer u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op gehele of gedeeltelijke premierestitutie, zullen wij namens u in overleg treden met de verzekeraar.

### **ONZE RELATIE MET VERZEKERAARS**

100%helder is een onafhankelijke, ongebonden adviseur. Dat betekent dat wij in vrijheid, zonder contractuele verplichtingen de producten van verzekeraars kunnen adviseren. 100%helder werkt samen met alle grote verzekeraars in Nederland. Op verzoek geven wij graag aan met welke verzekeraars wij samenwerken.

### **ONZE BELONING**

#### **Beloning op basis van provisie**

Wij ontvangen van de verzekeraar een vergoeding, die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Wanneer er extra diensten aan u worden geleverd, waarmee ook extra kosten voor u gemoeid zijn, dan wordt u hierover vooraf geïnformeerd.

#### **Beloning op basis van declaratie**

Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven, die wij vooraf met u hebben overlegd. Voorafgaand aan de opdracht maken wij een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties.

Bij sommige opdrachten vragen wij een voorschot op de nog te maken kosten. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en de tijd die daarmee gemoeid is.

### **ONZE KWALITEIT**

Voor het verlenen van financiële diensten als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht (Wft) beschikken wij als 100%helder over de vereiste vergunning. Het nummer van onze vergunning is 12018703. De complete tekst van de Wft kunt u vinden op de website van het Ministerie van Financiën ([www.minfin.nl](http://www.minfin.nl)).

Onze adviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Dit geeft u extra zekerheid.

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Uiteraard zullen deze gegevens conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

### **BEËINDIGING RELATIE**

U heeft het recht om op elk moment de relatie met 100%helder te beëindigen. U kunt uw verzekeraar verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook kunnen wij het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Totdat u bent overgeschreven naar een andere adviseur, ligt de zorgplicht bij ons.

### **KLACHTEN?**

Wanneer u niet tevreden bent over onze dienstverlening, vinden wij dat uiteraard heel vervelend. Wij stellen het op prijs wanneer u ons dat laat weten, zodat we serieus werk van uw klacht kunnen maken.

Indien u een klacht heeft over onze werkwijze, over de verstrekte informatie, of over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u dit zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Na ontvangst én registratie van uw klacht nemen wij binnen twee werkdagen contact met u op. Alle klachten worden onder de verantwoordelijkheid van de directie van 100%helder behandeld volgens onze klachtenprocedure.

Wanneer wij gezamenlijk niet tot een oplossing kunnen komen, dan kunt u ook terecht bij:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
T 0900-3552248  
E [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
I [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)  
Tevens kunt u zich wenden tot de burgerlijke rechter.

Wij hopen u middels deze dienstenwijzer voldoende geïnformeerd te hebben over de adviezen en diensten die wij u kunnen bieden. Mocht u desondanks toch nog vragen hebben, dan kunt u uiteraard contact opnemen.

### **ONZE BEREIKBAARHEID**

Wij vinden het belangrijk goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende manieren contact met ons opnemen:

Op werkdagen kunt u bij 100%helder terecht van 08.30-17.00 uur. Wij zijn telefonisch bereikbaar op nummer 072 – 576 07 20.

Buiten kantooruren kunt u in spoedgevallen bellen met 06-29484132 (Cecil Kruijn) of 06 10067113 (René Kauwen).

### **Bezoekadres**

J. Duikerweg 9c  
1703 DH Heerhugowaard

### **Postadres**

Postbus 1198  
1700 BD Heerhugowaard  
T 072 – 576 07 20  
F 072 – 571 53 12  
E [info@100procenthelder.nl](mailto:info@100procenthelder.nl)  
I [www.100procenthelder.nl](http://www.100procenthelder.nl)

100%helder is officieel gevestigd te Haarlem als Rock h.o.d.n. WTC-W onder handelsregisternummer 34319255 (Kamer van Koophandel Amsterdam).

### **DISCLAIMER**

Deze tekst is met de grootst mogelijke zorg samengesteld, u kunt hier echter geen rechten aan ontleen.