

Wij vinden het belangrijk dat je goed op de hoogte bent van alle adviezen en diensten die wij je kunnen aanbieden. In deze dienstenwijzer kun je de gewenste informatie terugvinden. Mocht je desondanks toch nog vragen hebben, dan kun je 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 jou een inventarisatie te maken van de risico's waar je mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij met je na welke risico's verzekerd moeten worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij jouw wensen en omstandigheden. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen jou en de verzekeringsmaatschappijen waar jouw verzekering(en) ondergebracht worden.

ONZE DIENSTVERLENING

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

Communicatie

Wij communiceren met je 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 JOU?

Je mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen, maar wij zijn wel afhankelijk van de informatie die jij ons verstrekt. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat je onjuiste of onvolledige informatie hebt 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 je 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 je inkomen, verhuizing/verbouwing), of andere zaken die van invloed zijn op je verzekeringen, verwachten wij van je dat je die aan ons doorgeeft. Hiermee stel je ons in staat je polissen aan nieuwe situaties aan te passen. In geval van twijfel kun je uiteraard altijd contact met ons opnemen.

Wij onderhouden in principe voor jou de contacten met de verzekeraars. Wanneer je onverhoopt toch (mondeling of schriftelijk) met de verzekeraar in contact komt, verzoeken wij je dit zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Wij vragen je 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 word je daarover vooraf ingelicht.

Het is belangrijk dat je de premies tijdig voldoet. Als je 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 jou in rekening gebracht. Kijk voor meer details in de betreffende polisvoorwaarden. Wanneer je op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie, zullen wij namens jou 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 jou in rekening wordt gebracht. Wanneer er extra diensten aan je worden geleverd, waarmee ook extra kosten voor jou gemoeid zijn, dan word je hierover vooraf geïnformeerd.

Beloning op basis van declaratie

Sommige van onze diensten berekenen wij je op basis van uurtarieven, die wij vooraf met je 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 je 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 kun je vinden op de website van het Ministerie van Financiën (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 jou 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

Je hebt het recht om op elk moment de relatie met 100%helder te beëindigen. Je kan je verzekeraar verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van jouw keuze. Ook kunnen wij het initiatief nemen om de relatie met jou te beëindigen. Totdat je bent overgeschreven naar een andere adviseur, ligt de zorgplicht bij ons.

KLACHTEN?

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

Als je een klacht hebt over onze werkwijze, over de verstrekte informatie, of over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij je dit zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Na ontvangst én registratie van je 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 kun je ook terecht bij:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

T 0900-333 8 999

E consument@kifid.nl of ondernemer@kifid.nl

I www.kifid.nl

Tevens kunt u zich wenden tot de burgerlijke rechter.

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

ONZE BEREIKBAARHEID

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

Op werkdagen kun je bij 100%helder terecht van 08.30-17.00 uur. Wij zijn telefonisch bereikbaar op nummer 085-0737 400.

Buiten kantooruren kunt u in spoedgevallen bellen met

06-29484132 (Cecil Kruin) of

06 10067113 (René Kauwen).

Bezoekadres en postadres

J. Duikerweg 7b

1703 DH Heerhugowaard

T 085-0737 400

E info@100procenthelder.nl

I 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, je kunt hier echter geen rechten aan ontleen.