

DIENSTENWIJZER



Hoofdstad



DIENSTENWIJZER

Inhoudsopgave

<i>Inhoudsopgave</i>	2
<i>Wie zijn wij?</i>	3
<i>Onze kwaliteit</i>	3
<i>Onze financiële dienstverlening</i>	4
<i>Onze relatie met verzekeraars</i>	4
<i>Wat verwachten wij van u?</i>	5
<i>De premie</i>	6
<i>Verplichtingen bij schade</i>	7
<i>Wat kunt u van ons verwachten ?</i>	8/9
<i>Hoe worden wij beloond?</i>	9
<i>Beëindiging van de relatie</i>	10
<i>Klachten?</i>	10
<i>Onze bereikbaarheid</i>	10

DIENSTENWIJZER

Wie zijn wij?

Assurantiebedrijf Hoofdstad B.V. is in 1974 opgericht. Het volmachtbedrijf speelde in op de behoefte aan alternatieve partners in de verzekeringsmarkt.

Door zich te focussen op het vervoer en alles wat daarbij hoort, vonden klanten in Hoofdstad een partner met kennis van zaken.

In eerste instantie betrof het gewoon elk vervoer van A naar B, maar door de groei van de klanten vroegen zij om onze betrokkenheid in het totale logistieke proces alsmede voor de aanverwante werkzaamheden op het gebied van aannemerij en verhuur van werkmateriaal. Veel zaken worden, vanwege de zware risico's in de transportsector, gedaan op de assurantiebeurs. Door goed te anticiperen op ontwikkelingen in de markt, spelen wij in op de behoeften van onze verzekerden met het doel een langdurige relatie op te bouwen.

Onze kwaliteit

Voor het verlenen van financiële diensten als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht (Wft) is een vergunning vereist. Hoofdstad staat ingeschreven in het register van de Autoriteit Financiële Markten onder vergunningnummer 12006408

Wij voldoen aan de eisen die de Wet op het financieel toezicht stelt. Wij beschikken ook over de benodigde vergunningen van de Autoriteit Financiële Markten. Deze vergunningen zijn wettelijk verplicht om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen en adviseren bij beleggingsproducten. De vergunning strekt zich uit tot het bemiddelen van de navolgende producten:

- Schadeverzekeringen (en gevolmachtigde voor schadeverzekeringen)
- Levensverzekeringen
- Zorgverzekeringen
- Advisering met betrekking tot deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen
Op deze laatste activiteit is het "Nationaal Regime" van toepassing.

Wij zijn aangesloten bij:

- 1) ADFIZ (Adviseurs in financiële dienstverlening)
- 2) NVGA (Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigd Agenten)

Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij één of meer organisaties die van haar leden een bepaalde kwaliteitsnorm eisen. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.

Om up-to-date te blijven, volgen onze assurantieadviseurs permanent educatie. Bovendien zijn wij in het bezit van een adequate beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Onze activiteiten op het gebied van verzekeren en hypotheken staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM is gevestigd in Amsterdam aan de Vijzelgracht 50 (Postbus 11723, 1001 GS Amsterdam). Zie ook www.afm.nl

Hoofdstad staat ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Amsterdam onder nummer 37050499.

DIENSTENWIJZER

Onze financiële dienstverlening

Wij bemiddelen en adviseren op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Op uw verzoek maken wij samen met u een inventarisatie op basis van de door u verstrekte gegevens van de risico's waar u mee te maken hebt. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel goed aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeraars bij wie u de verzekeringen onderbrengt.

De verzekeringsbedrijfstaking hecht aan goede voorlichting op gebied van verzekeringen. Daarom is binnen de verzekeringsbedrijfstaking een Code opgesteld. Deze Code schrijft voor aan welke punten assuratiekantoren minimaal aandacht moeten besteden in de voorlichting aan en advisering van consumenten. Het betreft hier de Gedragscode Informatieverstrekking Dienstverlening Intermediair, de GIDI.

Ons kantoor, Hoofdstad, heeft deze Code onderschreven. In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze Code.

Wij bemiddelen voor u in onderstaande verzekeringen:

Schadeverzekeringen

Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt voor het geval dat u bijvoorbeeld ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken, uw bagage tijdens een vakantie zoek raakt, u een aanrijding met uw auto krijgt, er brand uitbreekt in uw huis etc.

U kunt hierbij denken aan een ziektekostenverzekering, een arbeidsongeschiktheidsverzekering, een reisverzekering, een autoverzekering en een brandverzekering

Levensverzekeringen.

Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor een pensioen of aanvullend pensioen. Voorbeelden hiervan zijn:

- koopsompolissen en gemengde verzekeringen.
- verzekeringen waarbij een uitkering plaatsvindt als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.

Wij communiceren met u in de Nederlandse taal tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Communicatie zal plaatsvinden via persoonlijk contact, per telefoon, email en/of internet.

Onze relatie met verzekeraars

Wij hebben een volmacht van meerdere verzekeraars. Dit houdt in dat wij van deze verzekeraars de bevoegdheid hebben gekregen om ten behoeve van onze cliënten namens deze maatschappijen verzekeringen te accepteren en schaden af te wikkelen.

Op ons briefpapier kunt u zien van welke verzekeraars wij een volmacht hebben.

Hoofdstad werkt met betrouwbare en solvabele verzekeraars. Deze relatie belemmert echter niet onze onafhankelijke advies positie. Hoofdstad kan in vrijheid adviseren over producten en diensten van alle verzekeraars. Ook het lidmaatschap van Adfiz waarborgt onze onafhankelijke advisering.

DIENSTENWIJZER

Wat verwachten wij van u ?

Algemeen

Het is terecht dat u hoge eisen stelt aan onze dienstverlening. Maar om u goed van dienst te kunnen zijn, verwachten wij ook een aantal zaken van u:

- De verzekering is aangegaan onder het beding, dat de mededelingen in het als grondslag van de totstandkoming van deze verzekering ingevulde en door de verzekeringnemer ondertekende aanvraagformulier juist en volledig zijn. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden;
- Heeft u ergens anders verzekeringen 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 onderverzekering of juist oververzekering;
- Bij bepaalde producten (zogenaamde impactvolle of risicovolle producten) zullen wij uw situatie schriftelijk vastleggen en een zogenaamd Klantprofiel opstellen. Nadat wij dit met u hebben ingevuld, zal zowel onze adviseur als u dit formulier ondertekenen. Voor zakelijke relaties hebben wij een Checklist Verzekeringen voor bedrijven ontwikkeld, dat wij samen met u zullen doorlopen en invullen;
- Bij bepaalde diensten zijn wij wettelijk verplicht uw identiteit aan de hand van een origineel identiteitsbewijs vast te stellen. U mag dus verwachten dat uw adviseur hiernaar vraagt;
- Om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven, verwachten wij van u dat wijzigingen in de persoonlijke situatie of aanpassingen met betrekking tot verzekerde zaken, zo spoedig mogelijk aan ons doorgegeven worden. Onder wijziging van een persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen. Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar, tenzij het anders is geregeld zoals bij ziektekostenverzekeringen.
In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Wij worden dan graag door u op de hoogte gehouden van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar, zodat wij u adequaat kunnen begeleiden. De eventuele schade bij ziektekostenverzekeringen wordt meestal direct afgehandeld. De polis wordt rechtstreeks aan u verzonden. Wij ontvangen achteraf alleen een kopie van de polis.

DIENSTENWIJZER

De premie

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

Algemene afspraken rondom premiebetaling

Premiebetaling dan wel premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekend gemaakt.

Premies worden in principe per jaar betaald. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht.

Als uw premie belegd wordt in aandelen, ontvangt u jaarlijks van de verzekeringsmaatschappij of van ons een overzicht van de opgebouwde waarde van de polis.

Incasso door ons

Indien wij u laten weten dat de door u verschuldigde premie door ons - namens de verzekeringsmaatschappij - bij u wordt geïncasseerd, kunt u kiezen voor een aantal wijzen van betaling:

- a) zenden van een nota of acceptgiro met betaling door u per bank of giro;
- b) automatische afschrijving van bank of giro doordat u ons heeft gemachtigd de premie af te laten schrijven.

Als u uw premie aan ons heeft betaald, dan bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Dit betekent dat u nooit tweemaal hoeft te betalen.

Incasso door de verzekeraar

U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening af te laten schrijven. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekend gemaakt;

Als u vragen heeft over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.

Premiebetalingsclausule

Verzekeraars belasten Hoofdstad, makelaars in assurantiën te Diemen, in rekeningcourant voor de verschuldigde premie, waardoor verzekeringnemer jegens verzekeraars is gekweten.

Onverminderd de aansprakelijkheid van verzekeringnemer tot betaling van de verschuldigde premie en kosten aan de makelaars, zal deze verzekering slechts van kracht zijn voor de termijn, waarvoor de makelaars verzekeringnemer krediet hebben verleend. Verzekeringnemer zal bij de interpretatie hiervan geacht worden krediet te hebben gehad, tenzij dit uitdrukkelijk is opgezegd.

Door aanneming van deze polis door de verzekeringnemer wordt bovendien Hoofdstad, makelaars in assurantiën te Diemen door verzekeringnemer geacht onherroepelijk te zijn gemachtigd verzekeraars tussentijds van hun verplichtingen uit deze polis te ontslaan, indien de verzekeringnemer, of ingeval de verzekering door een tweede tussenpersoon is gesloten, deze tussenpersoon nalaat de premies aan voornoemde makelaars te voldoen. Hoofdstad, makelaars in assurantiën te Diemen, zullen de hen krachtens deze clausule toekomstige bevoegdheid slechts uitoefenen na overleg met de bovenstaande verzekeraars.

DIENSTENWIJZER

Verplichtingen van de verzekerde na een schadegeval:

Zodra een verzekerde kennis draagt van een gebeurtenis die voor verzekeraars tot een verplichting tot een uitkering kan leiden, is hij verplicht:

- zo spoedig mogelijk die gebeurtenis aan de verzekeraars te melden;
- zo spoedig mogelijk alle gegevens aan de verzekeraars te verstrekken en stukken aan hen door te zenden;
- de verzekeraars zijn volle medewerking te verlenen en alles na te laten wat de belangen van de verzekeraars zou kunnen schaden;
- zich te onthouden van het erkennen van schuld of het doen van een toezegging tot enige betaling;
- ingeval van vandalisme, brandstichting en/of vermogensmisdrijf aangifte te doen bij de politie;
- De verzekering geeft geen dekking, indien de verzekerde een van deze verplichtingen niet is nagekomen en daardoor de belangen van de verzekeraars heeft geschaad tenzij dat wordt aangetoond dat verzekerde terzake van het niet nakomen geen verwijt treft;
- In elk geval vervalt het recht op uitkering indien de aanmelding niet plaatsvindt binnen 3 jaar na de gebeurtenis, die voor verzekeraars tot een uitkering kan leiden.

DIENSTENWIJZER

Wat kunt u van ons verwachten ?

Om u een indruk te geven van onze dienstverlening omschrijven wij hierna onze werkzaamheden op gebied van:

Schade- en zorgverzekeringen

Indien u ons inschakelt en als het relevant en wenselijk is, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

- Een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u over de vraag welke risico's mogelijk voor eigen rekening kunnen blijven en welke risico's door middel van verzekeren op verzekeraars kunnen worden afgewenteld;
- Wij zijn u, zoals u dit wenst, behulpzaam bij het tijdig opzeggen van elders ondergebrachte verzekeringen;
- Het geven van aanbevelingen om de kans op schade zoveel als mogelijk is te beperken. Hierbij kunt u denken aan brand- en inbraakpreventieve maatregelen;
- Wij onderzoeken of de door u getroffen preventieve voorzieningen aanleiding geven tot premiereductie;
- Samen met u zorgen wij ervoor dat u niet te veel maar ook niet te weinig verzekert.
- Wanneer u daar prijs op stelt beoordelen wij de al door u afgesloten verzekeringen op voorwaarden en premies en gaan wij na of een beter of meer concurrerend voorstel kan worden verkregen;
- Wij controleren de polisdocumenten op hun juistheid. Dat geldt ook voor eventuele bijzondere voorwaarden of clausules. Indien dit mogelijk is verstrekken wij een voorlopige dekking en kunnen wij u behulpzaam zijn bij het invullen van het aanvraagformulier;
- Zoals u dit wenst evalueren wij het verzekeringspakket en beoordelen wij samen met u of dit nog geheel aansluit bij uw persoonlijke omstandigheden;
- Wij controleren of de verzekeraars u de juiste premie in rekening brengen;
- In geval van schade behartigen wij uw belangen. Dat betekent dat wij de communicatie met zowel u als verzekeraars verzorgen en bevorderen wij een snelle en correcte schaderegeling;
- In geval sprake is van overlijden, blijvende invaliditeit of arbeidsongeschiktheid zullen wij begeleiding bieden bij het treffen van maatregelen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen op grond van de afgesloten verzekering recht hebben.

DIENSTENWIJZER

Levensverzekering en financiële diensten

Mocht u ons op het terrein van levensverzekeringen, waaronder beleggingsverzekeringen en pensioenen inschakelen dan kunt u van ons (wanneer u dat wenst en voor zover dat relevant voor u is) de volgende dienstverlening verwachten:

- Inventarisatie van uw gezinssamenstelling waarbij wij onderzoeken welke voorzieningen u al heeft;
- Onderzoek naar de vraag welke risico's u zelf kunt dragen en welke risico's door middel van verzekeren op verzekeraars kunnen worden afgewenteld;
- In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die in uw specifieke situatie gelden;
- Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden. Hierbij geven wij ingeval van spaar- of beleggingsverzekeringen ook informatie over de kosten en de historische rendementen, alsmede de risico's die u loopt;
- Wij staan u terzijde bij het invullen van de noodzakelijke documenten en controleren of de aanvraag voor een verzekering correct is ingevuld;
- In een later stadium beoordelen wij of de verzekeringsmaatschappij de polis correct heeft opgemaakt;
- Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van een medische keuring;
- Net als bij schadeverzekeringen besteden wij voor zover noodzakelijk en gewenst aandacht aan een voorlopige dekking voor het overlijdensrisico;
- Niet in alle gevallen zijn levensverzekeraars echter bereid voorlopige dekkingen af te geven;
- Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen voordoen, informeren wij u (voor zover praktisch haalbaar) over deze wijzigingen.

Hoe worden wij beloond ?

Beloning op basis van provisie

Na de door ons verstrekte dienstverlening ontvangen wij van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering is gesloten een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie, (afsluit)provisie, die bij u in rekening wordt gebracht.

Wij informeren u vooraf als er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening krijgt gebracht.

DIENSTENWIJZER

Klachten

Wanneer u een klacht heeft met betrekking tot onze dienstverlening, horen wij dat graag zo spoedig mogelijk schriftelijk van u. De directie van ons kantoor behandelt uw klacht zorgvuldig volgens onze klachtenprocedure. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u zich wenden tot de burgerlijke rechter of uw klacht voorleggen bij één van de onderstaande onafhankelijke instanties.

Bij klachten over onze werkzaamheden met betrekking tot verzekeringen:

Klachten Instituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Tel. 0900 – fklacht ofwel 0900-3552248
Mail: consumenten@kifid.nl
Site: www.kifid.nl

Beëindiging relatie

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen aan de adviseur van uw keuze.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit neemt niet weg dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht met betrekking tot uw verzekering ligt bij ons als intermediair totdat een andere intermediair deze zorgplicht overneemt.

Onze bereikbaarheid

Wij vinden het belangrijk om goed bereikbaar te zijn. Daarom maken wij in al onze correspondentie op een heldere manier bekend waar en hoe wij bereikbaar zijn.

U kunt op diverse manieren contact met ons opnemen:

Tel: 020 – 699 33 31 (Op werkdagen zijn wij bereikbaar van 08.30 tot 17.00 uur)

Mail: info@hoofdstadverzekeringen.nl

Site: www.hoofdstadverzekeringen.nl

Ons kantoor is gevestigd:

Bezoekadres: Wisselwerking 12
1112 XM Diemen

Postadres: Postbus 502
1110 AM Diemen

Ons kantoor is op werkdagen geopend van 8.00 tot 17.30 uur.

De Hoofdstad Dienstenwijzer voldoet aan het bepaalde in de Wet op het financieel toezicht.