

# Dienstverleningsdocument HBG Financiële Dienstverlening

*Versie Januari 2010*

## Introductie

U overweegt een beroep te doen op de dienstverlening van ons kantoor. In deze brief leggen wij u graag uit hoe wij werken en hoe wij beloofd worden.

## Kerngegevens

De kerngegevens van ons kantoor treft u aan in de bijlage bij deze brief. In deze bijlage, dienstenwijzer genaamd, treft u informatie aan over onder meer de adresgegevens, onze klachtenregeling en het registratienummer, waaronder wij staan ingeschreven bij de Autoriteit Financiële Markten.

## Onze gebruikelijke dienstverlening

Elke klant is voor ons uniek. wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen zijn wij onze klanten op het gebied van verzekeringen als volgt van dienst.

- Wij inventariseren de wensen en mogelijkheden van onze klant;
- Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs de klant deze wensen kan realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aan gegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen;
- Wij verzorgen de contacten tussen de klant en de financiële instelling waarbij deze een financieel product kopen;
- Wij begeleiden de klant na aanschaf van het door hem gewenst financieel product.

Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. ook staan wij onze klanten bij wanneer zij veranderingen willen aanbrengen in het product. Bij verzekeringen kan het gebeuren dat u een beroep moet doen op de verzekering. Bijvoorbeeld in geval van overlijden, ook in die situaties proberen wij onze klanten zo goed mogelijk bij te staan in de contacten met de betreffende financiële instelling.

## Hoe worden wij beloofd?

Als kantoor maken wij kosten. Onze inkomsten kunnen bestaan uit een vergoeding van de kosten die wij van financiële instellingen ontvangen waar u met onze begeleiding een financieel product aanschafft. Deze wijze van vergoeding noemen wij "provisie". De financiële instelling zal deze bijna altijd verwerken in de prijs van het financiële product.

## **U ziet exact wat onze kosten zijn**

Als wij door de financiële instelling beloond worden, dan ziet u exact wat onze beloning is voordat u definitief beluit een financieel product via onze bemiddeling aan te schaffen. Dit inzicht kunnen wij echter pas geven wanneer wij exact weten welk product u uiteindelijk gaat aanschaffen.

De vergoedingen die wij ontvangen zijn vaak pas na 5 jaar verdiend, mits de premie correct wordt betaald. Alle ontvangen vergoedingen zijn tevens bruto bedragen, omdat daar nog alle bedrijfskosten en belastingen van af gaan.