



Dienstenwijzer

We vinden het bij Heemzaethe, onderdeel van You Sure, belangrijk om transparant te zijn. Daarom vertellen we u in deze dienstenwijzer precies hoe we werken, wat u van ons kunt verwachten, en wat we van u verwachten.

U vindt in dit document onder meer informatie over onze openingstijden en onze dienstverlening, en over waar u terecht kunt met een eventuele klacht. Hebt u na het lezen nog vragen? Neem dan gerust contact met ons op. Onze adviseurs helpen u graag.

Inhoud

Heemzaethe in het kort

Contact

Openingstijden

Contactgegevens

Social media

Postadres

Vestigingsadres

Lidmaatschappen en registraties

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Kamer van Koophandel (KvK)

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering (BAVAM)

Onze diensten

Privacy

Dit verwachten we van u

Juiste en volledige informatie verstrekken

Wijzigingen op tijd doorgeven

Volledige medewerking verlenen

Toegezonden stukken controleren

Rechtstreeks contact met de verzekeraar melden

Uw premie

Premiebetaling

Afspraken rondom premiebetaling

Betaling aan Heemzaethe

Kosten en beloningen

Klachten

Contactgegevens Kifid

Beëindiging relatie

Heemzaethe in het kort

Heemzaethe, onderdeel van You Sure, is een verzekeringsadviseur voor particulieren. Dat betekent dat we bemiddelen tussen u en de verzekeraar, en u adviseren over welke producten het beste bij u passen. We kijken daarbij niet alleen naar prijs, maar ook naar wat u voor die prijs krijgt. Daarnaast beheren we uw lopende verzekeringen. Zo zorgen we ervoor dat u altijd precies goed verzekerd bent én blijft.

Contact

Openingstijden

ma-vr: 08:30 - 19:00 uur
za: 09:00 - 17:00 uur

Op feest- en bijzondere dagen kunnen onze openingstijden afwijken.

Contactgegevens

Telefoon: 085 - 105 2700
E-mail: info@heemzaethe.nl
Website: www.heemzaethe.nl (chatfunctie beschikbaar)
WhatsApp: +31851052700

Social media

Facebook: <https://www.facebook.com/heemzaethe>
Instagram: @heemzaethe
LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/heemzaethe>

Postadres

Heemzaethe
Antwoordnummer 776
9700 WB GRONINGEN
(geen postzegel nodig)

Vestigingsadres

Heemzaethe, onderdeel van You Sure, is gevestigd te:

Laan van de Vrede 1
9728 CA GRONINGEN

Lidmaatschappen en registraties

Heemzaethe, onderdeel van You Sure, is aangesloten bij verschillende organisaties, waaronder:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM);
- Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID);
- Kamer van Koophandel (KvK).

Hierna worden deze organisaties kort toegelicht.

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële adviseurs. Deze registratie is een wettelijke verplichting om te mogen bemiddelen in verzekeringen.

AFM-nummer: 12042400

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Kifid is het klachtenloket voor mensen met een klacht over een financieel product of de dienstverlening van een bank, verzekeraar of andere financieel dienstverlener.

Kifid-nummer: 300.015776

Kamer van Koophandel

De Kamer van Koophandel is onder andere verantwoordelijk voor het beheren van het Handelsregister. In deze digitale database staan alle bedrijven en rechtspersonen in Nederland ingeschreven.

KvK-nummer: 59447621

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering (BAVAM)

Heemzaethe, onderdeel van You Sure, heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Hebt u schade opgelopen doordat wij een fout hebben gemaakt en komt deze schade in aanmerking voor een vergoeding? Dan zal onze beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar uw schade vergoeden.

Onze diensten

Heemzaethe is uw tussenpersoon voor de verzekeringen die op een of meer van onze agentschappen zijn geregistreerd. Dat betekent dat wij altijd uw eerste aanspreekpunt zijn voor alles wat met deze verzekeringen te maken heeft. Onze dienstverlening bestaat onder andere uit, maar is niet beperkt tot:

- het vergelijken van verzekeringsproducten bij een of meer verzekeraars;
- het bij de verzekeraar aangeven en/of verwerken van verzekeringsaanvragen, -wijzigingen en -opzeggingen;
- het begeleiden van schadedossiers;
- het periodiek controleren of uw verzekeringen nog actueel en passend zijn;
- het beantwoorden van uw verzekeringsvragen, bijvoorbeeld over een betaling of uw dekking.

Uw belang staat bij ons altijd voorop. Daarbij vinden we bereikbaarheid, snelheid en klantvriendelijkheid erg belangrijk.

Privacy

Heemzaethe, onderdeel van You Sure, respecteert uw privacy en persoonlijke gegevens. We gaan uiterst zorgvuldig om met uw (persoons)gegevens en verwerken deze in overeenstemming met de Algemene Verordening

Gegevensbescherming (AVG). Voor meer informatie verwijzen we u naar de Privacyverklaring op onze website.

Dit verwachten we van u

Heemzaethe, onderdeel van You Sure, doet alles wat in haar macht ligt om u de best mogelijke dienstverlening te bieden. Daarvoor hebben we echter wel volledige en juiste informatie nodig. We vragen daarom uw medewerking bij de volgende zaken.

Juiste en volledige informatie verstrekken

Voor onze adviezen zijn we afhankelijk van de informatie die u ons geeft. Daarom vragen we u om, in uw eigen belang, enkel juiste en volledige informatie aan ons te verstrekken. Verstrekt u ons (bewust) onjuiste en/of incomplete informatie, dan behouden wij en, indien van toepassing uw verzekeraar, ons het recht voor om (gerechtelijke) stappen te ondernemen.

Wijzigingen op tijd doorgeven

Als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich veranderingen voordoen die betrekking hebben op de door u verzekerde risico's, dan verwachten we dat u die wijzigingen zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 14 kalenderdagen aan ons doorgeeft. Alleen zo kunnen we ervoor zorgen dat u goed verzekerd bent en blijft. Denk bijvoorbeeld aan veranderingen in de gezinssamenstelling, een verhuizing of de verkoop van een verzekerde auto.

Volledige medewerking verlenen

Soms kan het zijn dat we u nadere instructies geven. Een adviseur kan u bijvoorbeeld vragen om, als u telefonisch een verzekering opzegt, deze opzegging schriftelijk te bevestigen. Ook kunnen we u bijvoorbeeld om aanvullende documenten vragen om een schadedossier compleet te maken. We verzoeken u om in deze en soortgelijke gevallen de instructies van uw adviseur op te volgen en volledige medewerking te verlenen.

Toegezonden stukken controleren

Ontvangt u polissen en andere documenten van ons en/of uw verzekeraar, dan dient u deze altijd zelf te controleren op juistheid. Is een document niet naar wens en/of staan er onjuistheden in, geef dit dan zo snel mogelijk aan ons door.

Rechtstreeks contact met de verzekeraar melden

Heemzaethe, onderdeel van You Sure, is uw tussenpersoon en uw eerste aanspreekpunt voor alles wat met uw verzekeringen te maken heeft. We zullen dan ook, tenzij anders overeengekomen, namens u contact onderhouden met uw verzekeraar. Neemt u toch zelf contact op met uw verzekeraar? Dan vernemen we graag van u waar dit over ging en wat de uitkomst hiervan was.

Uw premie

Hoewel u met al uw vragen over uw premie en premiebetaling bij Heemzaethe terecht kunt betaalt u in de meeste gevallen uw premie rechtstreeks aan uw verzekeraar.

Premiebetaling

Betaalt u de premie voor uw doorlopende verzekering per maand, dan wordt deze automatisch van uw rekening geïncasseerd door uw verzekeraar. Betaalt u uw premie per kwartaal, halfjaar of jaar, dan hebt u vaak ook de keuze om uw premie per factuur te voldoen. Omdat premies door uw verzekeraar worden geïncasseerd gelden de voorwaarden van uw verzekeraar omtrent premiebetaling.

U bent altijd zelf verantwoordelijk voor het tijdig en volledig betalen van de premies voor de door u afgesloten verzekeringen. Heemzaethe is daarom niet aansprakelijk voor de gevolgen van te late betaling, onvoldoende betaling en/of het niet betalen van lopende verzekeringen.

Afspraken rondom premiebetaling

Het is belangrijk dat u uw premies op tijd betaalt. Doet u dat niet, dan kan uw verzekeraar de risicodekking van uw verzekering(en) opschorten. U bent dan niet verzekerd totdat de betalingsachterstand is voldaan, en schade die in deze periode is ontstaan zal niet worden vergoed. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen bij u in rekening worden gebracht.

Indien u op grond van de voorwaarden van uw verzekering(en) recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij, op uw verzoek, namens u het contact met de verzekeringsmaatschappij verzorgen.

Betaling aan Heemzaethe

In een enkel geval kan het voorkomen dat u wordt gevraagd om uw premie aan Heemzaethe te betalen, bijvoorbeeld bij kortlopende verzekeringen. U ontvangt in dat geval betalingsinstructies van uw adviseur.

Kosten en beloningen

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Hierbij kunt u denken aan salarissen, kosten van ons kantoor, opleidingen en vergunningen. Heemzaethe heeft ervoor gekozen om deze kosten onderdeel te laten zijn van de prijs van het product. U betaalt uw premie aan uw verzekeraar, en wij ontvangen van uw verzekeraar een deel van dit bedrag in de vorm van provisie. Als u de premie betaalt, betaalt u dus ook voor onze dienstverlening. Er komt geen extra rekening.

De beloning van onze medewerkers bestaat uit een vast salaris. Deze vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. We sturen onze medewerkers aan op integer, zorgvuldig en klantgericht handelen waarbij de focus ligt op de belangen van klant en onze onderneming op de lange termijn. We betalen geen variabele beloningen aan onze medewerkers.

Klachten

We doen er alles aan om u tevreden te houden en behartigen uw belangen op het gebied van de bij ons afgesloten verzekeringen zo goed mogelijk. Toch kan het voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. Hebt u een klacht over ons? Dan vragen we u om ons dit schriftelijk te laten weten. Onze directie zal vervolgens

haar uiterste best doen om uw klacht naar tevredenheid op te lossen. Komen we er onderling na meerdere pogingen niet uit, dan zullen we u verwijzen naar Kifid. Deze onafhankelijke stichting zal uw klacht verder beoordelen.

Ook kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden met uw klacht.

Contactgegevens Kifid

Website: <https://www.kifid.nl/>
Telefoon: 070 - 333 8 999
E-mail: consumenten@kifid.nl
Postadres: Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG

Beëindiging relatie

Wilt u niet langer klant zijn bij Heemzaethe, dan kunt u uw polissen na de minimale contractduur met inachtneming van de opzegtermijn beëindigen. U moet Heemzaethe daarover schriftelijk informeren.

U kunt tevens bij een andere verzekeringsassuradeur informeren of het mogelijk is om uw polissen over te zetten naar het agentschap van deze tussenpersoon. Uw verzekeringen blijven dan onveranderd actief, maar u bent niet langer klant bij Heemzaethe.