



## Procedure bij conflicterende situaties

### Algemeen

Wij oefenen het volmachtbedrijf en onze functie als tussenpersoon in afzonderlijke rechtspersonen uit. Het kan echter voorkomen dat er een conflicterende situatie ontstaat tussen onze functie als gevolmachtigde en onze functie als tussenpersoon.

Wij hebben hiervoor het navolgende beleid geformuleerd:

- de feitelijk leider van het volmachtbedrijf is eindverantwoordelijk voor het volmachtbeleid;
- indien de in dit handboek genoemde procedures, werkinstructies en kwaliteitsdocumenten geen duidelijkheid geven over hoe in een bepaalde situatie (met betrekking tot de verleende volmachten) gehandeld dient te worden, beslist de feitelijk leider van het volmachtbedrijf;
- beslissingen om af te wijken van de genoemde procedures, instructies en overige documenten worden genomen:
  - o binnen de bevoegdheden van de verleende volmachten na schriftelijke toestemming van de feitelijk leider van het volmachtbedrijf;
  - o in afwijking van de bevoegdheden van de verleende volmachten met schriftelijke toestemming van de feitelijk leider van het volmachtbedrijf en van de volmachtgever.
- indien er bij een schade gediscussieerd wordt over de schuldvraag en er zijn twee of meer van onze (volmacht)verzekerden bij betrokken, dan wordt de schaderegeling geheel of gedeeltelijk uit handen gegeven aan een van de betrokken verzekeraars/volmachtgevers.



### De Heer & Partners BV

De Heer & Partners is een middelgrote financiële dienstverlener in de regio Kennemerland. Ons team bestaat uit circa 20 professionele en dynamische medewerkers die staan voor een deskundig en onafhankelijk advies. Een betrokken en persoonlijke benadering staat hierbij voorop. De Heer & Partners is actief in alle sectoren van de financiële dienstverlening. Wij adviseren en bemiddelen in:

- particuliere verzekeringen
- hypotheek
- lijfrente
- financiële planning
- bankzaken
- pensioenen
- verzekeringen voor bedrijven en ondernemers
- collectiviteiten
- employee benefits



### Adfiz

De Heer & Partners is lid van Adfiz. Adfiz is de grootste franchiseroeping van onafhankelijke financiële intermediairs in Nederland. Financieel dienstverleners die lid zijn van Adfiz kiezen er voor zich kwalitatief te onderscheiden. Zij kiezen er met hun lidmaatschap actief en vrijwillig voor te voldoen aan een aantal lidmaatschapseisen, die hen onderscheiden maken in de markt en die de consument meer zekerheid geven. Zij onderwerpen zich aan gedragscodes op het gebied van onder meer onafhankelijkheid van advies en integriteit.



### SEH

De Heer & Partners heeft meerdere erkend hypotheekadviseurs in dienst. Dit is voor u als relatie een waarborg voor deskundigheid. De Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH), een initiatief van de gezamenlijke hypotheekaanbieders, helpt consumenten bij het vinden van deskundig hypotheekadvies. Zij doet dit via een erkenningsregeling voor hypotheekadviseurs die aantoonbaar genoeg kennis en ervaring hebben op het gebied van hypotheekadvies. De erkenningsregeling is bedoeld voor hypotheekadviseurs die werken bij een bank of een andere hypothecair financier, bij assurantiëtussenpersonen, makelaars, intermediairs en zelfstandige bemiddelaars. Erkend Hypotheekadviseur is een beschermde titel die alleen gevoerd mag worden als men de vereiste diploma's heeft en voldoet aan de overige eisen van vakbekwaamheid op het gebied van hypotheekadviesgeving. Jaarlijks verplichte bijscholing, een ruime ervaring en onafhankelijkheid zijn hier een onderdeel van.



### De Heer Assuradeuren / NVGA

De Heer Assuradeuren is de naam van ons volmachtbedrijf. Wij zijn trots op het feit dat wij optreden als Gevolmachtigde voor een aantal grote Nederlandse verzekeringsmaatschappijen. De titel Gevolmachtigde is voorbehouden aan een selecte groep van assurantie tussenpersonen. Men moet de vereiste diploma's hebben en door verzekeraars geaccepteerd worden om de volmacht te beheren en uit te voeren. De bedrijfsvoering moet ook aan eisen van vakbekwaamheid voldoen. Een absolute pré voor onze relaties.



De NVGA (Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven) behartigt de belangen van gevolmachtigde assurantiebedrijven in het algemeen en van haar leden in het bijzonder. De titel 'gevolmachtigd assurantiebedrijf' vereist een aantal voorgeschreven diploma's en acceptatie door de verzekeraars. Daarnaast dient ook de bedrijfsvoering te voldoen aan de eisen van vakbekwaamheid.

Wij zijn gevolmachtigde van:



**Allianz Nederland** is een flexibele en marktgerichte groep met grote kennis van zaken en goede dienstverlening. Allianz Nederland is een onderdeel van Allianz Group, één van de grootste financiële instellingen ter wereld.



**ASR Verzekeringen** kent een eeuwenlange traditie in verzekeren en bankieren. Zowel particulieren als bedrijven vinden bij ASR Verzekeringen een compleet en gevarieerd assortiment aan verzekeringen en financiële producten.



**Europese Verzekeringen** De specialist in reis- en recreatieverzekeringen. Voor verzekeringsoplossingen die zijn afgestemd op uw eigen wensen en omstandigheden bent u bij Europese Verzekeringen aan het goede adres. U kunt altijd rekenen op de beste service wanneer u dat nodig heeft. Dus verzeker u van een zorgeloze reis en onbezorgd recreatieplezier met een verzekering van de Europese.



**DAS Rechtsbijstand** is specialist in professionele en betaalbare juridische hulp op verzekeringsbasis. DAS werkt volledig onafhankelijk en komt voor de volle 100% voor uw belangen op. DAS biedt voor elk rechtsgebied vakjuristische specialisten, ervaren juristen en verhaal-deskundigen.



**Nationale Nederlanden** is een toonaangevende, geïntegreerde financiële dienstverlener die middelen in de samenleving staat. Zij maakt deel uit van de ING Groep. Nationale Nederlanden biedt financiële totaaloplossingen, zowel zakelijk (employee benefits en schadeverzekeringen voor bedrijven) als privé (particuliere verzekeringen, personal financial planning). In de samenwerking tussen Nationale Nederlanden en verzekeringsadviseurs komt de deskundigheid en de adviesfunctie van de adviseur optimaal tot zijn recht.

### WfI (Wet Financieel Toezicht)

De Heer & Partners voldoet aan de eisen die door de WfI worden gesteld. Het doel van de WfI is het vastleggen van de verantwoordelijkheden van financiële dienstverleners ter bescherming van de consument. Deze bescherming is nodig vanwege de risico's die vaak verbonden zijn aan de aanschaf van financiële producten. De consument heeft over het algemeen minder verstand van deze materie dan de financiële dienstverlener, daarom is een goede informatieplicht noodzakelijk en is het belangrijk dat een financiële dienstverlener die een consument adviseert, dat zorgvuldig doet en daarbij voldoende rekening houdt met de belangen van de consument.

### Wat mogen wij van u verwachten?

- In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. 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 deze niet of niet geheel te vergoeden.
- Dat u wijzigingen in u.l. verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar doorgeeft.
- Wij verwachten dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatieproces fouten of misverstanden sluipten. Zijn de tekens of andere gegevens goed overgenomen, klopt de toekening? Als er iets niet duidelijk of onjuist is, wordt gegeven, belt u ons dat even. Wij gaan er dan achterheen en zullen zo nodig zaken corrigeren.

### Heeft u toch nog klachten?

De Heer & Partners is aangesloten bij het KRD (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening), een onafhankelijk instituut waar consumenten terecht kunnen bij klachten over het functioneren van een verzekeraar of tussenpersoon. Als u een klacht heeft over onze werkwijze, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Uw klacht zal door de dienst van de Heer & Partners direct in behandeling worden genomen.

