



Dienstenwijzer Hera Advies Centrum

Ons kantoor heeft als prioriteit een goede voorlichting over onze dienstverlening, werkwijze en beloning te presenteren. De Wet Financieel Toezicht eist ook dat wij u tijdig informeren over aard en reikwijdte van onze dienstverlening. Als kantoor zijn wij gespecialiseerd in financiële dienstverlening waarin u als klant centraal staat. Kort en bondig vindt u onze algemene gegevens openingstijden, informatie voor onze dienstverlening en waar u met eventuele klachten terecht kunt.

Wie zijn wij?

Kantooradres
Hera Advies Centrum
Bordewijklaan 68
2591 XR Den Haag

Postadres
Postbus 96983
2509 JJ Den Haag

Bereikbaarheid

Telefoonnummer: 070-8700061
E-mail: info@hera-ac.nl
Website: www.hera-ac.nl

Openingstijden

Op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur.

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM (www.afm.nl) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeringen en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12044880. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer **0800-5400 540 (gratis)**.

Stichting Klachteninstituut Verzekeringen

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij de Kifid is 300.016792.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 84094109

Onze dienstverlening

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in producten en diensten van diverse aanbieders.

Onafhankelijk advies

Ons kantoor heeft geen verplichting om onze producten bij één dienstverlener onder te brengen. Wij zijn volledig onafhankelijk.



Schadeverzekeringen

Met schadeverzekeringen verzekert u uw eigendommen tegen verschillende risico's. Denk aan brand, lekkage, een aanrijding of diefstal. Er zijn ook schadeverzekeringen waarmee u uzelf verzekert. Bijvoorbeeld tegen inkomens- of vermogensschade bij ziekte of arbeidsongeschiktheid.

Wilt u zich verzekeren tegen de gevolgen van een bepaald risico? Dan helpen we u bij het kiezen van een product dat het beste past bij uw persoonlijke situatie. We geven aan welke oplossing, bij welke aanbieder en tegen welke voorwaarden volgens ons aansluit bij uw wensen en mogelijkheden. Dat doen we niet alleen bij nieuwe verzekeringen, maar ook voor uw bestaande verzekeringen.

HOE ZIT HET MET ONZE KOSTEN

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten kunnen op verschillende wijzen worden vergoed.

De kosten van onze dienstverlening zijn onderdeel van de prijs van het product. Bij schadeverzekeringen is de provisie die wij ontvangen verwerkt in de premie die u betaalt.

WIJ VRAGEN OOK IETS VAN U

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bij voorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven heeft gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is medebepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het beste vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders heeft afgesloten. En ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële situatie.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten.

Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkeloos of arbeidsongeschikt worden.



Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden.

Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

PERSOONSgegevens

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. Wij handelen binnen de richtlijnen van de AVG en hebben onze functionaris voor de gegevensbescherming aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens,

Klachten

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht heeft.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

Daarna eventueel naar het klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257

2509 AG DEN HAAG

Telefoon: 0900-3552248

E-mail: info@kifid.nl

Internet: www.kifid.nl