

## DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

### A. Inleiding

Geachte cliënt,

Met dit dienstverleningsdocument (hierna dvd te noemen) laten wij u kennis maken met HDB Risicobeheer BV. Naast algemene informatie over ons bedrijf vindt u hier ook informatie over onze dienstverlening, de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening, onze klachtenregeling en andere aspecten.

### Informatie over onze dienstverlening

Op grond van de Wet financieel toezicht (Wft) zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een (financiële) overeenkomst/opdracht tot dienstverlening onderstaande informatie te verstrekken.

### B. Wie zijn wij?

#### HDB Risicobeheer BV

Kerkstraat 4  
6367 JE Ubachsberg (Voerendaal)  
Tel: 088-0071999  
Email: [info@hdb-risicobeheer.nl](mailto:info@hdb-risicobeheer.nl)  
Website: [www.hdb-risicobeheer.nl](http://www.hdb-risicobeheer.nl)

HDB Risicobeheer BV is een financieel adviesbureau op het gebied van schade en inkomensverzekeringen. Onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken heeft. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd moeten worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waar u de verzekeringen desgewenst onderbrengt.

#### Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. Dit zijn onder andere:

##### *Kamer van Koophandel*

In het Handelsregister van de Kamer van Koophandel te Lelystad staat **HDB Risicobeheer B.V.** geregistreerd onder nummer 39100858.

##### *Autoriteit Financiële Markten (AFM)*

**HDB Risicobeheer B.V.** is geregistreerd bij de AFM onder nummer 12017584. Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in de volgende financiële producten:

- ✓ Schade- en inkomensverzekeringen
- ✓ Levensverzekeringen
- ✓ Spaarrekeningen
- ✓ Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

##### *Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)*

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het KiFiD. Ons aansluitnummer aldaar is 300.012743.

### C. Onze werkwijze

#### C.1. Algemeen



Wij maken tijdens een eerste gesprek (geheel vrijblijvend) kennis met elkaar;

- ✓ U geeft hierin aan waarvoor u ons wilt inschakelen;
- ✓ Wij presenteren u onze werkwijze en geven hierbij aan wat wij voor u kunnen betekenen;
- ✓ U bepaalt of u akkoord gaat met onze werkwijze en de daarbij behorende beloning.

In onze werkwijze hechten wij grote waarde aan persoonlijk contact met u en financieel advies op maat. Tevens bent u bij ons altijd verzekerd van écht onafhankelijk en deskundig advies tegen een vooraf afgesproken tarief en of abonnement.

Uit hoofde van ons werk, beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

Wij kunnen voor u adviseren en bemiddelen op het gebied van:

1. **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. Dit geldt zowel voor zakelijke als particuliere schadeverzekeringen.

2. **Risicoverzekeringen**

Deze verzekeringen keren een (vaste) som geld uit als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.

3. **Levensverzekeringen**

Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor een (aanvullend) pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een schuld of andere toekomstige zaken. Voorbeelden hiervan zijn: koopsompolis, studieverzekering, een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.

4. **Uitvaartverzekeringen**

Uit deze verzekering komt eenmalig een vooraf afgesproken bedrag vrij, bij het overlijden van u of een van uw gezinsleden.

5. **Bancaire producten**

U kunt hierbij denken aan fiscaal banksparen, zoals de spaarrekening eigen woning of de lijfrentespaarrekening. Ook valt bijvoorbeeld een levensloopregeling vaak onder een bancaire product.

## C.2. Vertaling naar de praktijk

### Schadeverzekeringen/risico/uitvaart

Indien u ons inschakelt op het gebied van deze verzekeringen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij maken op basis van door u verstrekte gegevens een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.
2. Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
3. Wij geven u tips en adviezen zodat u de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal kunt verminderen en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen.
4. Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.
5. Wij lopen met u, mits u dat op prijs stelt, de belangrijkste verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Wij geven hierbij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden zodat deze naar onze mening het beste aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.
6. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
7. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.

8. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform deze aanvraag is.
9. Indien noodzakelijk en gewenst besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Soms duurt de acceptatie enige dagen. Soms moet eerst aanvullende informatie worden verstrekt. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
10. In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van de verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.
11. Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
12. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
13. Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te ervoor zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden
14. Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
15. Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij die maatregelen namens u treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering.

## Levensverzekeringen / Bancair

Indien u ons op het gebied van levensverzekeringen inschakelt, kunt u van ons indien u dat wenst de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al heeft. Desgewenst onderzoeken wij tevens welke voorzieningen u al heeft getroffen voor uw pensioen.
2. Wij onderzoeken vervolgens met u welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen.
3. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
4. Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden. Hierbij geven wij u ook informatie over de kosten en het te verwachten rendement, zoals door de financiële instelling verstrekt, in relatie tot het risico dat u mogelijk loopt.
5. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
6. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
7. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
8. Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van een medische keuring.
9. Net als bij schadeverzekeringen besteden wij voor zover noodzakelijk en gewenst aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsmaatschappij de verzekering accepteert. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
10. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
11. Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.
12. Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen van algemene aard voordoen, informeren wij onze relaties over deze wijzigingen. Indien relaties daar prijs op



stellen gaan wij na in welke mate deze wijzigingen specifiek van belang zijn voor hun individuele situatie.

13. Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaarpremies namens onze relaties door verzekeringsmaatschappijen worden belegd, begeleiden wij op uw verzoek de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
14. Een levensverzekering sluit u voor een langere periode. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. In een dergelijke situatie geven wij u inzicht in de fiscale en financiële consequenties van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.
15. Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of veranderen van baan.
16. Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering het best kan geschieden en indien gewenst de mogelijkheden van herbelegging.
17. Wij toetsen de uitkering aan de hand van de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden.
18. Indien recht op een uitkering ontstaat door overlijden van de verzekerde zullen wij namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

#### **D. Wat verwachten wij van u?**

1. U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. 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 gedeeltelijk te vergoeden.
2. Heeft u elders 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 onder- of juist oververzekering.
3. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of als er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.
4. Onder wijziging van 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, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of het wijzigen van elders lopende verzekeringen.
5. Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.
6. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

#### **E. Onze Bereikbaarheid**

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:

1. HDB Risicobeheer BV, Kerkstraat 4, 6367 JE Ubachsberg (Voerendaal)
2. U kunt ook een email sturen naar [info@hdb-risicobeheer.nl](mailto:info@hdb-risicobeheer.nl) of een bericht achterlaten op onze website [www.hdb-risicobeheer.nl](http://www.hdb-risicobeheer.nl) onder het kopje contact



3. Wij zijn op werkdagen geopend van 9:00 uur tot en met 17:00 uur.
4. In het weekend zijn wij gesloten.
5. Voor afspraken buiten kantooruren kunt u ons bellen.
6. Telefoon tijdens kantooruren: **088-0071999**
7. Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of ingrijpende schade zijn wij bereikbaar op **06-20637101**
8. Als niemand op ons kantoor aanwezig is, kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan de eerst volgende werkdag teruggebeld.
9. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post of email

## **F. De premie**

Premiebetalingen kunnen op verschillende manieren plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd. Victoraad Financieel Advies werkt uitsluitend met maatschappij incasso of accept giro.

### **F.1 Incasso door verzekeraar**

1. U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening af te laten schrijven.
2. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekend is gemaakt.
3. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
4. Premies worden periodiek betaald.
5. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht.
6. 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.
7. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

### **F.3 Afspraken rondom premiebetaling**

1. Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaalt kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.
2. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.
  3. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

## **G. Onze relatie met verzekeraars**

### **1. Adviesvrij**

Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u een product van verschillende verzekeringsmaatschappijen te adviseren. Wij hebben dan ook geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meerdere financiële instellingen onder te brengen.



## 2. Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in HDB Risicobeheer BV.

## 3. Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Veel van deze aanbieders hebben ook nog eens tientallen verschillende producten. Wij maken ieder jaar opnieuw een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria. Natuurlijk is de hoogte van de premie een van deze aspecten. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe deze instelling zich opstelt als er een beroep wordt gedaan op een uitkering. Desgewenst verstrekken wij u een overzicht van de maatschappijen waarin HDB Risicobeheer voor u kan bemiddelen.

## H. Hoe worden wij beloond?

Onze beloning bestaat uit provisie wat wij voor de bemiddeling ontvangen van de verzekeraar. Daarnaast zijn er ook producten waar geen provisie door de verzekeraar betaald mag worden zoals bij arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (AOV). We werken dan met vaste tarieven. Voor zakelijke relaties werken wij ook op uurtarief of abonnement. Wij zullen vooraf altijd met u bespreken wat de kosten hiervan zijn.

## I. Beëindiging relatie

1. U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Hierbij geldt natuurlijk wel de eerder genoemde opzegtermijn die ons abonnementensysteem kent.

2. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

## J. Klachten?

1. Als u een klacht heeft over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

2. Na ontvangst van uw klacht nemen wij binnen 3 werkdagen contact met u op.

3. Alle klachten worden door de directie behandeld.

4. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht vervolgens terecht bij het onafhankelijke:

Stichting Klachteninstituut Financiële Diensten(KIFID)  
Postbus 93560  
2509 AN, Den Haag  
tel. : (070) 333 89 99  
fax : ( 070) 333 89 00,  
e-mail: info@klachteninstituut.nl  
www.klachteninstituut.nl.

5. U kunt zich ook tot de burgerrechter wenden.

Ons Dienstverleningsdocument is voor het laatst op 01-02-2019 bijgewerkt.

