

Dienstenwijzer



Wij informeren u graag over wie wij zijn en welke dienstverlening u van ons mag verwachten. U treft deze informatie hieronder aan.

H&A Assurantie Markelo

Ons adres: Stationsstraat 2
7475 AM Markelo
Telefoon: 0547-363701
Mail: info@hena.nl
Website: Hena.nl
KVK nummer: 6072091

Vergunningen

H&A Assuranties heeft een vergunning om te adviseren en/of te bemiddelen in:

- Betaalrekeningen
- Consumptieve kredieten
- Elektronisch geld
- Hypothecaire kredieten
- Spaarrekeningen

Adviesgebieden

Tot de adviesgebieden van H&A Assuranties behoren:

- Consumptieve kredieten
- Elektronisch geld
- Hypothecaire kredieten
- Spaarrekeningen

Onze dienstverlening

In kernwoorden omschrijven wij onze dienstverlening als volgt:

- Inventariseren van uw adviesvraag
- Uitleggen van onze werkwijze en de wijze waarop wij worden beloond
- Het inventariseren van uw persoonlijke en/of zakelijke omstandigheden
- Het analyseren van de risico's, uw mogelijkheden en de beschikbare financiële producten

- U adviseren over passende mogelijkheden
- De overeenkomst tot stand brengen (bemiddelen)
- Controleren of de afgesloten financiële producten juist worden afgegeven door de aanbieder (bank)
- U informeren over relevante wijzigingen in afgesloten financiële producten

Onafhankelijk

Geen enkele financiële instelling heeft een eigendomsbelang of invloed op onze onderneming. Hierdoor zijn wij volledig onafhankelijk en vrij om u te adviseren op basis van wat wij het beste achten voor uw situatie en belangen.

ASN Bank

Wij zijn zelfstandig adviseur van de ASN Bank. In die rol bieden wij u onafhankelijk en deskundig advies op het gebied van hypotheek, leningen, verzekeringen, beleggen, sparen en betalen. Zo bent u ervan verzekerd dat uw financiële zaken in betrouwbare en zorgvuldige handen zijn.

Voor advies en bemiddeling met betrekking tot spaar- en betaalproducten bemiddelen wij uitsluitend in producten van ASN Bank. Voor meer informatie over de specifieke dienstverlening binnen ASN Bank verwijzen wij u naar de Dienstenwijzer van ASN Bank.

Geheimhouding en integriteit

Wij werken met veel vertrouwelijke informatie. Onze medewerkers hebben daarom een eed of belofte afgelegd, waarin zij zich verplichten zorgvuldig met deze gegevens om te gaan en alles wat hen in hun werk wordt toevertrouwd strikt geheim te houden. Daarbij hebben zij ook toegezegd uw belangen als klant altijd voorop te stellen. Bovendien hanteren wij een gedragscode waar al onze medewerkers zich aan moeten houden. Integer en eerlijk handelen staat bij ons centraal.

Wij zetten ons maximaal in om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Mocht er onverhoopt toch iets misgaan, dan zorgen wij ervoor dat u daar niet de nadelige gevolgen van ondervindt. Daarom beschikken wij over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering, zodat u kunt rekenen op extra zekerheid.

Samenspel H&A Assuranties en u

Om u goed en actueel te kunnen informeren en adviseren, is het belangrijk dat wij over de juiste contactgegevens beschikken. Wij verzoeken u daarom om wijzigingen hierin zo snel mogelijk aan ons door te geven. Dit geldt ook voor veranderingen in uw persoonlijke situatie, zoals geboorte, overlijden, samenwonen, huwelijk of echtscheiding. Alleen met deze actuele informatie kunnen wij u blijvend voorzien van passend en zorgvuldig advies.

Vakbekwaamheid

De kwaliteit van onze dienstverlening hangt in belangrijke mate samen met de deskundigheid van onze medewerkers. Daarom investeren wij continu in hun ontwikkeling. Naast ruime praktijkervaring beschikken zij over een solide theoretische basis en zijn zij in het bezit van de vereiste en vaak hoogst haalbare diploma's.

Om deze kennis actueel te houden in een voortdurend veranderende markt, volgen onze medewerkers regelmatig zowel interne als externe opleidingen en trainingen. Zo kunnen wij u blijven voorzien van deskundig en up-to-date advies.

Beloning

Voor producten waarbij wij geen provisie ontvangen, kunnen wij kosten in rekening brengen voor advies, bemiddeling en/of beheer. Uiteraard informeren wij u hierover vooraf, zodat u precies weet waar u aan toe bent.

Juridische positie

Op onze dienstverlening is Nederlands recht van toepassing

Klachten

Wij streven naar een zo goed mogelijke dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u niet volledig tevreden bent. In dat geval stellen wij het op prijs als u dit aan ons kenbaar maakt. U kunt hiervoor telefonisch, schriftelijk of per e-mail contact opnemen met uw adviseur, of een bericht sturen aan H&A Assuranties ter attentie van de directie. U ontvangt uiterlijk binnen vijf werkdagen een inhoudelijke reactie.

Mocht het niet lukken om samen tot een oplossing te komen, dan kunt u, indien u consument bent – uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Dit is een onafhankelijke geschillencommissie waarbij wij zijn aangesloten onder nummer 300.012737. Wij hebben ons verbonden aan het bindend advies van deze commissie.

Daarnaast staat het u altijd vrij om uw geschil voor te leggen aan de burgerlijke rechter.

Privacy

Voor het uitvoeren van onze werkzaamheden is het noodzakelijk dat wij persoonsgegevens van u verzamelen en verwerken in onze administratie en advies- en offertesystemen. Hierbij kunt u denken aan contact- en identificatiegegevens, informatie over uw werk en financiële situatie, gegevens over uw financiële producten en – indien van toepassing – gegevens over uw gezondheid en/of strafrechtelijk verleden.

Bij H&A Assuranties hechten wij veel waarde aan uw privacy. Wij gaan zorgvuldig en vertrouwelijk om met de gegevens die u met ons deelt en verwerken deze altijd in overeenstemming met de geldende privacywetgeving (AVG). Uw persoonsgegevens worden uitsluitend gedeeld wanneer dit nodig is voor onze dienstverlening of wanneer wij daartoe wettelijk verplicht zijn of gebonden zijn aan richtlijnen voor financiële instellingen.

Voor een verantwoord acceptatie-, risico- en fraudebeleid raadplegen en registeren wij in ieder geval uw gegevens in het Centraal Informatie Systeem van de in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen (CIS). Zie voor meer informatie www.stichtingcis.nl, hier vindt u ook het CIS-privacyreglement.

Op de verwerking van uw persoonsgegevens is onze privacyverklaring van toepassing. De meest recente versie hiervan vindt u op onze website.

[Sanctiewet en Wwft \(Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme\)](#)

De Sanctiewet en de Wwft verplichten ons als financiële instelling om veel te controleren en te verifiëren. De sanctiewet bepaalt onder andere met welke personen er geen zaken gedaan mogen worden of dat er met bepaalde landen of gebieden geen zaken gedaan mogen worden. Het is dus belangrijk dat u op de hoogte bent van de handelssancties. Naast dat wij zelf geen transacties mogen doen met personen op de sanctielijst of met landen of gebieden op de sanctielijst, hebben we ook een meldingsplicht om transacties te melden die mogelijk verdacht zijn in dit kader.

De Wwft bevat onder andere ook de UBO-check (UBO =Ultimate Beneficial Owner). Dit houdt in dat als u een zakelijke klant bent, we moeten nagaan wie de uiteindelijk belanghebbende achter de bij uw zaken betrokken rechtspersoon is en of er met deze persoon of personen transacties mogen plaatsvinden. Een UBO is de partij die minimaal 25% of meer van de aandelen in een bedrijf heeft of overwegende zeggenschap over een bedrijf kan uitoefenen. Is er niemand die uiteindelijk meer dan 25% zeggenschap en/of aandelen heeft, dan zult u een UBO aan moeten wijzen.

[Tot slot](#)

H&A Assuranties biedt particulieren en bedrijven in heel Nederland rust en zekerheid op financieel gebied. In elke fase van het leven staan wij onze klanten bij. Daarnaast bieden wij passende oplossingen aan.

Wij werken onafhankelijk, zijn maatschappelijk betrokken en hebben een mensgerichte aanpak.

Wij danken u voor het vertrouwen dat u in ons stelt door ons te kiezen als uw adviseur.