

Dienstenwijzer

HARPER Insurance | Benefits

Zo zijn wij u graag van dienst

Op de dienstverlening van ons kantoor zijn diverse wettelijke bepalingen van toepassing die ons verplichten u te informeren wie wij zijn en hoe wij werken. Dit document dient ter invulling hiervan.

Bij HARPER heeft u de keuze. Kiest u voor een advies op maat? Dan is de HARPER Dienstenwijzer van toepassing voor bemiddelen en advies. Wenst u geen advies en regelt u het zelf, op basis van Execution-only, dan geldt wat is beschreven onder het kopje *Adviesvrij | Execution-only*

Gegevens HARPER Insurance | Benefits | HARPER Pensioen | Urban Travel Insurance (statutaire naam MasterBenefits BV):

telefoon: 020 244 39 15

adres: Herengracht 244-4, 1016 BT Amsterdam.

e-mail: office@harper.nl

KvK 72510870

website: www.harper.nl

AFM 12046066

Vergunningsonderdelen

Ons kantoor heeft de vergunning u te adviseren en te bemiddelen in:

Financiële dienst	Product
Bemiddelen	Betaalrekeningen
Bemiddelen	Consumptief krediet
Bemiddelen	Hypothecair krediet
Bemiddelen	Inkomensverzekeringen
Bemiddelen	Pensioenverzekeringen
Bemiddelen	Premiepensioenvorderingen
Bemiddelen	Schadeverzekeringen particulier
Bemiddelen	Schadeverzekeringen zakelijk
Bemiddelen	Spaarrekeningen
Bemiddelen	Vermogen
Bemiddelen	Zorgverzekeringen

Adviesgebieden

Door de omvang van en ervaring binnen ons kantoor zijn wij in staat u op een breed terrein van dienst te zijn. Tot de adviesgebieden van ons kantoor behoren:

Financiële dienst	Product
Adviseren	Betaalrekeningen
Adviseren	Consumptief krediet
Adviseren	Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen
Adviseren	Hypothecair krediet
Adviseren	Inkomensverzekeringen
Adviseren	Pensioenverzekeringen
Adviseren	Premiepensioenvorderingen
Adviseren	Schadeverzekeringen particulier
Adviseren	Schadeverzekeringen zakelijk
Adviseren	Spaarrekeningen
Adviseren	Vermogen
Adviseren	Zorgverzekeringen

Algemene Voorwaarden

Onze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op al onze dienstverlening en werkzaamheden. In onze Algemene Voorwaarden is een beperking van onze aansprakelijkheid opgenomen.

Onze dienstverlening

In kernwoorden omschrijven wij onze dienstverlening als volgt:

- Inventariseren van uw adviesvraag
- Uitleggen van onze werkwijze en de wijze waarop u ons beloont
- Het inventariseren van uw persoonlijke 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/verzekeraar)
- U informeren over relevante wijzigingen in afgesloten financiële producten

Als wij dat met elkaar afspreken, dan kunnen wij u ook gedurende de looptijd van het financiële product van dienst zijn.

Ruime keuze in aanbod

Nederland telt honderden aanbieders op het gebied van financiële diensten. Het is niet mogelijk om voor elke financiële dienst bij al deze aanbieders offertes op te vragen. Daarom selecteren wij periodiek, aan de hand van performancemetingen en ontwikkelingen in de markt, voor u die instellingen die naar ons oordeel de beste prijsprestatieverhouding leveren. Op uw verzoek verstrekken wij graag een overzicht van de aanbieders die wij in ons advies betrekken.

Onze integriteit

Wij komen in aanraking met veel vertrouwelijke gegevens. Onze medewerkers hebben een eed of belofte afgelegd, waarin zij verklaren om zorgvuldig met deze gegevens om te gaan en geheim te houden wat hun in de uitoefening van hun werkzaamheden is toevertrouwd. Daarnaast hebben de medewerkers beloofd de belangen van u als klant centraal te stellen bij hun werkzaamheden. Tenslotte onderschrijven wij als lid van de branchevereniging Adfiz (zie www.adfiz.nl) de gedragscode van Adfiz. Onze medewerkers worden geacht zich daaraan te houden. Wij hechten aan eerlijk zaken doen!

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar als wij toch een fout maken mag u daar uiteraard nooit de dupe van worden. Vandaar dat wij een Beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben afgesloten. Voor u geeft dit extra zekerheid.

Samenspel HARPER Insurance | Benefits en u

Voor een optimale dienstverlening is het van belang dat onze cliënten hieraan meewerken. Daarom vragen wij aan u:

- Informatie over lopende verzekeringen
- Informatie over wijzigingen in uw persoonlijke en/of zakelijke situatie
- Ontvangen stukken te controleren
- Eerlijke informatie

Vakbekwaamheid

De kwaliteit van onze dienstverlening is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. Daarom wordt hier continue in geïnvesteerd. Naast hun jarenlange ervaring hebben onze medewerkers veel theoretische kennis opgedaan. Zo zijn medewerkers van ons kantoor in het bezit van de hoogste algemene verzekeringsdiploma's alsmede relevante diploma's op het gebied van pensioenen en hypotheek. Deze kennis wordt, zeker in deze veranderende tijd, door zowel in- als externe opleidingen up-to-date gehouden.

Beloning

Indien u een schadeverzekering (behalve bij een arbeidsongeschiktheidsverzekering) afsluit ontvangen wij van de aanbieder een vergoeding voor de door ons gemaakte kosten. Voor onze andere werkzaamheden brengen wij onze beloning rechtstreeks bij u in rekening. Hierover maken wij voorafgaand aan onze dienstverlening afspraken.

Juridische positie

Op onze dienstverlening is Nederlands recht van toepassing. Wij hebben geen enkele verplichting of productieafpraak met een aanbieder en zijn derhalve volledig onafhankelijk. Daarnaast is het voor u van belang te weten dat de meerderheid van de aandelen van ons kantoor volledig in handen van de directie zijn.

Klachten

Wij doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Bent u niet tevreden, vragen wij u ons direct hierover te informeren. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Bent u van mening dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, kunt u zich binnen een termijn van drie maanden, wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257 2509 AG Den Haag

Tel. 0900 – 3552248 www.kifid.nl

Persoonsgegevens

Voor de werkzaamheden die wij voor u uitvoeren (overeenkomst van opdracht) is het noodzakelijk dat wij persoonsgegevens bij u opvragen en deze verwerken in onze administratie of advies- en offerteprogramma's. Wij verstrekken deze informatie aan aanbieders waar wij offertes of financiële producten of diensten voor u opvragen. Daarnaast verstrekken wij deze gegevens aan partijen die betrokken zijn bij het uitvoeren van de overeenkomsten, denk aan arbodiensten, experts, schaderegelaars of taxateurs.

De persoonsgegevens worden bewaard tot 8 jaar na beëindiging van het financiële product of de dienst. Persoonsgegevens die betrekking hebben op een schade, worden ook tenminste 8 jaar bewaard.

Als betrokkene heeft u het recht om in te zien welke informatie wij van u in onze administratie hebben opgeslagen. U kunt hiertoe een verzoek indienen via office@harper.nl.

Bent u van mening dat de door ons aangehouden informatie niet juist is of onterecht wordt aangehouden, dan kunt u ons verzoeken om deze informatie aan te passen of te wissen. Ook kunt u ons verzoeken om deze informatie niet verder te verspreiden (beperking). Wij kunnen in een dergelijk geval wel om nadere onderbouwing van uw verzoek vragen, om op deze wijze vast te stellen of uw verzoek juist is.

Hebben wij persoonsgegevens van u ontvangen doordat u ons hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven, bijvoorbeeld voor het uitvoeren van marketingactiviteiten, dan kunt u die toestemming te allen tijde intrekken.

Indien wij uw verzoek tot inzage, wijziging, wissen of beperking niet uitvoeren, dan heeft u het recht om hierover een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens of een beroep in te stellen bij de Burgerlijke rechter.

Beleid beheerst belonen

De wetgever hecht groot belang aan een beheerst beloningsbeleid bij financiële ondernemingen. Ten aanzien van onze medewerkers hebben wij beloningsbeleid vastgelegd. Medewerkers met een commerciële functie ontvangen een beperkte variabele beloningscomponent. Deze component wordt voor tenminste 50% door niet financiële criteria bepaald.

Adviesvrij | Execution-only

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben u te adviseren voor de financiële producten van bepaalde banken, verzekeraars of andere financiële instellingen te kiezen.

Indien u online, dus via één van onze websites verzekeringen via ons afsluit, doen wij dat op basis van execution-only. Dat betekent, dat wij u geen advies geven, maar uitsluitend voor u bemiddelen. Wij onderzoeken dan niet of het financieel product bij u past. Wij hebben per produkt een aanbieder geselecteerd, zodat u uw verzekeringen of pensioenen zelf online kunt afsluiten.

U kunt met ons afspreken dat wij ook daarna het beheer van uw financieel product voor uw verzorgen. Daarover maken wij dan met u een aparte afspraak.

Zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in het kapitaal van ons bedrijf.

Beleid beheerst belonen

De wetgever hecht groot belang aan een beheerst beloningsbeleid bij financiële ondernemingen. Ten aanzien van onze medewerkers hebben wij beloningsbeleid vastgelegd. Medewerkers met een commerciële functie ontvangen een beperkte variabele beloningscomponent. Deze component wordt voor tenminste 50% door niet financiële criteria bepaald.

Selectie van aanbieders

Periodiek maken wij een selectie uit de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Op basis van deze selectie werken wij met een aantal voorkeursaanbieders samen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering. Wij informeren u graag.

Onze tarieven

De kosten van onze werkzaamheden kunnen worden betaald door de financiële instelling waarmee wij u in contact brengen. Deze provisie maakt onderdeel uit van de premie die door de financiële instelling bij u in rekening wordt gebracht. Een andere mogelijkheid is dat wij onze kosten rechtstreeks bij u in rekening brengen.

Hoe wij de kosten voor onze werkzaamheden in rekening brengen, laten wij u vooraf weten. Wij verwijzen u daarbij ook graag naar onze dienstverleningsdocumenten. U vindt ze op onze website.

Klachten

Wij doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Bent u niet tevreden, vragen wij u ons direct hierover te informeren. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Bent u van mening dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, kunt u zich binnen een termijn van drie maanden, wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257 2509 AG Den Haag

Tel. 0900 – 3552248 www.kifid.nl