



# dienstenwijzer

# HEMA Verzekeringen

Wij vinden het belangrijk dat u goed geïnformeerd bent over HEMA Verzekeringen en onze werkwijze. Indien u deze informatie digitaal heeft ontvangen, raden wij u aan dit document op de harde schijf van uw computer te bewaren.

## Wie is HEMA Verzekeringen?

HEMA Verzekeringen is een handelsnaam van HEMA Financial Services B.V. (gevestigd aan de NDSM-straat 10, 1033 SB te Amsterdam en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam onder nummer 30076044). HEMA Verzekeringen treedt in samenwerking met Achmea Schadeverzekeringen N.V. op als bemiddelaar in schadeverzekeringsproducten. Op het gebied van zorgverzekeringen treedt HEMA Verzekeringen op in samenwerking met Menzis Zorgverzekeraar N.V. en Menzis N.V. HEMA adviseert niet over deze verzekeringsproducten.

## Onze bemiddeling

HEMA Verzekeringen stelt zich als bemiddelaar ten doel haar klanten te voorzien van passende verzekeringsoplossingen. HEMA Verzekeringen bemiddelt in producten van meerdere aanbieders, maar is onafhankelijk van die aanbieders. Periodiek wordt er een brede verkenning uitgevoerd in de verzekeringsmarkt, om te onderzoeken of er betere oplossingen beschikbaar zijn.

## Onze beloning

HEMA Verzekeringen wordt beloond door middel van provisie. Dit is een percentage van de premie, die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd, informeren wij u vooraf over de kosten.

## Interne beloning

De beloning van onze medewerkers bestaat voor het grootste gedeelte uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn marktconform. Afhankelijk van de functie en de beoordeling kunnen medewerkers een variabele beloning ontvangen. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt de hoogte van het vaste salaris en de hoogte van de variabele beloning.

## Toezicht

HEMA Verzekeringen is onder haar statutaire naam HEMA Financial Services B.V. vermeld in het register bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12005161. Dit register kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

## Klachtenregeling

Indien u niet tevreden bent over onze dienstverlening, dan kunt u op de volgende manieren uw klacht en/of suggestie indienen:

### Schadeverzekeringen

Per post: Directie HEMA Verzekeringen, Postbus 408, 3830 AL Leusden

Per e-mail: [info@verzekerdbijhema.nl](mailto:info@verzekerdbijhema.nl)

Na ontvangst van uw klacht nemen wij zo spoedig mogelijk contact met u op. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), postbus 93257, 2509 AG Den Haag, tel. 070 333 8999. Meer informatie over de toepasselijke regelingen vindt u op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). U kunt zich tevens tot de Burgerlijke Rechter wenden.

### Zorgverzekering

Per post: Afdeling Klachtenmanagement van HEMA Zorgverzekering, Postbus 704, 7500 AS Enschede

Per e-mail: via het online klachtenformulier op de website [www.verzekerdbijhema.nl/klantenservice](http://www.verzekerdbijhema.nl/klantenservice)

Na ontvangst van uw klacht nemen wij zo spoedig mogelijk contact met u op. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u uw probleem voorleggen aan de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen, Postbus 291, 3700 AG Zeist. Ook kunt u uw zaak voorleggen aan de Nederlandse Zorgautoriteit, t.a.v. de Informatielijn/het Meldpunt, Postbus 3017, 3502 GA Utrecht. U kunt zich tevens tot de Burgerlijke Rechter wenden.

## Disclaimer

Indien bovenstaande tekst afwijkt van hetgeen in het verdere adviestraject of in de polisvoorwaarden wordt vastgelegd, dan prevaleert de tekst van het advies respectievelijk de polisvoorwaarden.