

## Service Informatie 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 Frankemaheerd 2, 1102 AN te Amsterdam-Zuidoost en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam onder nummer 30076044). HEMA Verzekeringen treedt in samenwerking met Aon Nederland op als bemiddelaar in verzekeringsproducten en adviseert niet over deze producten. Aon is de grootste verzekeringsmakelaar in Nederland.

### 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. Op de overeenkomst die wij met u sluiten, is Nederlands recht van toepassing.

### Overeenkomst op afstand

Indien deze overeenkomst tot stand is gekomen zonder persoonlijk contact tussen u en HEMA Verzekeringen is sprake van een 'overeenkomst op afstand'. In dat geval kan de overeenkomst binnen 14 dagen zonder opgave van redenen worden ontbonden. Deze bepaling is niet van toepassing op:

- a. Overeenkomsten inzake korte termijnverzekeringen met een looptijd van minder dan één maand.
- b. Overeenkomsten die op uw uitdrukkelijk verzoek volledig zijn uitgevoerd vóór u gebruik heeft gemaakt van het bovengenoemde recht tot ontbinding.

### 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.

### HEMA Verzekeringen werkt met een Digitale Polismap

De Digitale Polismap is een beveiligde internetomgeving waarin u al uw verzekeringszaken online kunt regelen. Om van de Digitale Polismap gebruik te kunnen maken, heeft u een geldig e-mailadres nodig. Het e-mailadres is uw gebruikersnaam en zal ook gebruikt worden voor communicatie met betrekking tot uw verzekeringen. Uw polis zullen wij op verzoek ook op papier verstrekken.

### 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:

Per post : HEMA Verzekeringen, Postbus 1919, 3000 BX Rotterdam

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

Telefonisch : 0900 – 15 14 (lokaal tarief)

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.

### 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.*