

## DIENSTENWIJZER

INCLUSIEF PRIVACY PARAGRAAF als gevolg van Europese privacy wetgeving General Data Protection Regulation (GDPR) / Algemene Verordening Gegevens Bescherming (AVG).

### **Informatie over onze dienstverlening.**

Wij maken graag afspraken met u over onze dienstverlening en de bijbehorende kosten. Wij gaan hierbij verder dan de informatie die we u op grond van de Wet op het Financieel Toezicht (Wft) moeten verstrekken. We geven u graag aanvullende informatie over onze dienstverlening zodat u een totaalbeeld krijgt.

### **Naam en adres.**

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| Assurantiekantoor van der Sluijs | Legstraat 5, 4861 RK Chaam   |
| Telefoonnummer                   | 0161-492 502   |
| Mobiele telefoonnummer           | 06-53692565  |
| Email                            | <a href="mailto:info@vandersluijs-assurantie.nl">info@vandersluijs-assurantie.nl</a> |
| Bankrekeningnummer               | NL93INGB 0007 6 26911  |

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

Ons kantoor is geregistreerd bij de AFM onder vergunningsnummer 12011600.

Op grond van de door ons verkregen vergunning verrichten wij de volgende activiteiten: adviseren en bemiddelen in

- zakelijke schadeverzekeringen
- inkomensverzekeringen
- particuliere schadeverzekeringen

### **Aard van onze dienstverlening.**

Wij kunnen u op de volgende manieren van dienst zijn.

- Inzicht kunnen wij u geven in uw huidige situatie als het gaat om het afdekken van bepaalde risico's.
- Vergelijken en selecteren van de beste optie.
- Klankborden over uw ideeën van een financieel product.
- Actief helpen bij het vormen van een beeld van de mogelijkheden voor het verzekeren van bepaalde risico's.
- Compleet advies geven over een financieel product en begeleiden bij het realiseren van een passende oplossing, waarna we het volledig beheer van financiële producten voor u kunnen verzorgen bijvoorbeeld aanpassingen in de toekomst en hulp bij het verkrijgen van schadevergoeding.
- We zijn 24/7 bereikbaar

**Klachten over de uitvoering van onze dienstverlening.**

Wij doen ons best u heel goed van dienst te zijn. Als u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij doen dan ons uiterste best om uw klacht te verhelpen.

Bent u ook hier niet tevreden over, dan kunt u zich wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Postbus 93257 2509 AG Den Haag Tel. 070-333 8 999 [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Ons kantoor is bij het Kifid aangesloten onder nummer 300.007781

**Adviesvrij.**

Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren te kiezen voor de financiële producten van een bepaalde verzekeringsmaatschappij.

**Geen zeggenschap.**

We zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten, aandelen of anderszins zeggenschap in ons bedrijf. In de praktijk van alle dag werken we meestal met een aantal door ons gekozen goede verzekeraars. Tenzij uit uw of onze informatie blijkt dat een andere verzekeraar beter is.

**Ons inkomen.**

De kosten van onze werkzaamheden worden gefinancierd door de verzekeraar waarmee wij u in contact brengen (provisie). Voor nieuwe individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (AOV's) mogen adviseurs en bemiddelaars geen provisie ontvangen, zie de vergelijkingskaart.

**Uw persoonlijke gegevens.**

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen kunnen betrekking hebben op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

**Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om.**

Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens.

**Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens.**

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op het verzekeren van bepaalde risico's.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt (eventueel onderdelen van) dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, expertisebureau's, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke conditie's zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering. Bij expertisebureau's gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw

contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens die ook echt nodig zijn om de werkzaamheden voor u uit te voeren.

### **Hoe lang bewaren wij uw gegevens?**

Wij gaan ervan uit, dat u de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren, wenst te laten bewaren. En dat willen wij zelf uiteraard ook. Daarnaast is een onderdeel van onze plicht, sommige gegevens indien nodig voor een verantwoord en wettelijk vereist doel, maximaal vijf jaar te bewaren. Dus uiterlijk vijf jaar nadat onze dienstverlening voor u is geëindigd, vernietigen wij ook de persoonsgegevens die wij van u hebben ontvangen, tenzij het mogelijk in uw belang is de gegevens langer te bewaren. Zie ook hieronder s.v.p. bij het 3<sup>e</sup> aandachtsstreepje.

### **Wat zijn uw rechten?**

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- U mag ons altijd een kosteloos overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben.
- Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kun u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enige moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde voor u relevante organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan natuurlijk voldoen, en we geven nooit gegevens aan voor u irrelevante organisaties.
- Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij dit verzoek ten spoedigst uitvoeren.
- Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs, dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

### **Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft of ons beperkt in het voor u relevant gebruik daarvan?**

Het inventariseren voor een goed advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn veel afzonderlijks stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle onderdelen tot onze beschikking, dan kunnen wij erin slagen een compleet beeld te geven waaruit een goed advies kan worden gegeven.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan kan het advies aan kwaliteit inboeten.

Een advies is altijd gebaseerd op de in het advies vermelde uitgangspunten. Missen we essentiële informatie, dan kunnen we geen advies opstellen.

**Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan.**

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonlijke gegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens:

[www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

## **SAMENVATTING EN VERDERE INFORMATIE**

Wij adviseren en bemiddelen alleen betreffende schadeverzekeringen en inkomensverzekeringen voor bedrijven en particulieren, en werken in de praktijk van alle dag voor u samen met meer dan tien door ons geselecteerde verzekeraars, een gevolmachtigd agent (assuradeur) van meerdere verzekeraars (service provider), en een internationaal werkend (assurantiebeurs) makelaar. En we zijn via een coöperatieve vereniging van adviseurs en bemiddelaars ook aangesloten bij meer dan 80 andere verzekeraars bij wie we voor u kunnen bemiddelen. Want als een andere verzekeraar door uw en/of onze ervaring in uw situatie beter blijkt, kunnen we hiervan gebruik maken en zelfs in het uitzonderlijke geval dat de goede verzekeraar voor u buiten dit circuit valt, kunnen we u van dienst zijn. Wij zijn vrij om te adviseren wat ons voor u goed lijkt. Wij zijn ook niet eigendom van een verzekeraar.

**Alleen van u als klant zijn we afhankelijk en bij u ligt ook onze persoonlijke betrokkenheid en activiteit.**

Voor schadeverzekeringen en inkomensverzekeringen, behalve nieuwe arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, zijn onze verdiensten bij alle verzekeraars verwerkt in de premies van de verzekeringen die u bij verzekeraars met ons, als adviseur en bemiddelaar, heeft. En als het incidenteel anders wordt, overleggen wij natuurlijk van te voren met u. U krijgt van ons niet te horen “wij zijn na 18.00 uur gesloten” of “die werkt hier niet meer”. Want u heeft **24/7 directe aanspreekbaarheid en blijvende persoonlijke betrokkenheid van twee echt vaste dienstverleners.**

Mr. F.P.J. Veenendaal, bijna 40 jaar ervaring op verzekeringsgebied en M. Veenendaal bc., ongeveer 10 jaar ervaring op verzekeringsgebied en automatisering. C. Veenendaal-van der Ploeg verricht uitsluitend back-office activiteiten.

Wij hebben en willen graag houden een kleinschalig werkend assurantiekantoor met **blijvende persoonlijke dienstverlening zowel bij u thuis, of bij ons op kantoor cq. telefonisch, per post of email.** Vaak heeft een eventuele levenspartner ook een belangrijke inbreng.

**We helpen u zowel in “goede tijden”** (inventariseren en zo nodig goede en voordelige verzekeringen helpen te sluiten als dat nodig blijkt) **als “slechte tijden”** (hulp geven bij het indienen en realiseren van schadeclaims bij verzekeraars). En al het nodige daar tussenin. Wilt u ons a.u.b. helpen u van dienst te zijn in alle situaties dat u cliënt bij ons bent? Als uw financiële situatie wijzigt of als er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken is het belangrijk dat u dat direct aan ons doorgeeft. Omdat het belangrijk is dat zaken niet ongewenst onverzekerd zijn, ook niet voor korte tijd.

Assurantiekantoor van der Sluijs hebben we in 1997 overgenomen en bestond al sinds 1904. Met ons kantoor als professioneel adviseur en bemiddelaar staat u er niet alléén voor tegenover de professionele verzekeraar en ons werk levert u tijdwinst op.

**We zijn 24/7 telefonisch bereikbaar én direct aanspreekbaar voor onze klanten! Graag tot uw dienst.**

Met vriendelijke groeten,

Ferdy en Mieke Veenendaal  
Assurantiekantoor Van der Sluijs  
Telefoon 0161 4925 02