



Dienstenwijzer Koen AOV

Onze werkwijze

Ons kantoor heeft veel ervaring met zakelijke schadeverzekeringen en is volledig gespecialiseerd op het gebied van AOV's (ArbeidsOngeschiktheidsVerzekering). Jij overweegt een beroep te doen op deze dienstverlening en daarom leggen wij je graag uit hoe wij werken en waarin wij ons onderscheiden. Heb je hier vragen over, stel ze gerust.

1 Wie zijn wij?

Wij zijn adviseur op het gebied van met name AOV, en schadeverzekeringen.

Naam: Koen AOV

Adres: Fascinatio Boulevard 722
2909 VA Capelle aan den IJssel

Contact: 06 – 2184 6834
koen@koenaov.nl

Onze onafhankelijkheid

Ons kantoor is volledig onafhankelijk. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben keuzes te maken voor de financiële producten van bepaalde verzekeraars of banken.

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrecht of een aandeel in ons kapitaal. Voor iedere klant maken wij middels een uitgebreid vergelijk van de producten die verzekeringsmaatschappijen op dat moment aanbieden. Wij bepalen zelf wie er op het moment van aanvragen de beste aanbieding heeft. Wij zijn dus volledig vrij in onze keuzes.

Wat wij doen

Binnen het kader van onze vergunning kunnen wij je op de volgende manieren van dienst zijn:

1. Wij kunnen je **inzicht** geven in jouw huidige situatie als het gaat om het afdekken van bepaalde risico's.
2. Wanneer je al een **bestaande AOV** hebt en verder geen advies of wijzigingen wenst, kunnen wij de polis overnemen en het **beheer** verzorgen (o.b.v. execution only).
3. Wanneer je een bestaande AOV hebt die je wilt verbeteren, kunnen wij je helpen bij het **aanpassen** bij dezelfde verzekeraar of nieuwe verzekeraar.
4. Wij kunnen je een **compleet advies** geven over een **nieuwe AOV** en begeleiden bij het afsluiten van een passende oplossing.
5. Wij kunnen het **volledig beheer** van de AOV voor je verzorgen. Dat is inclusief een jaarlijks onderhoud, mogelijk tussentijds advies en aanpassing van de AOV, periodiek een nieuw marktonderzoek om een betere dekking en/of lagere premie te bereiken, en het in behandeling nemen van een eventuele schadeclaim.

2 Vergunningen

Ons kantoor heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële markten (AFM) om te adviseren en te bemiddelen in:

- Particuliere schadeverzekeringen
- Zakelijke schadeverzekeringen
- Inkomensverzekeringen
- Zorgverzekeringen

Wat verwachten wij van jou?

- Jij mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van jou. In elk geval dat je de juiste gegevens verstrekt. Dit is in jouw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat je onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
- Heb je elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in jouw geval sprake is van onder- of juist oververzekering, of dat de verzekering wellicht overbodig is.
- Ook als jouw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van je dat jij dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.
- Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van beroep, een nieuw (neven-) beroep, relevante verandering van inkomen, verhuizing, emigratie en beëindiging van of wijziging in elders lopende financiële producten
- Wij vragen jou de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.
- Wij onderhouden namens jou alle contacten met verzekeraar. In het geval jij zelf in contact wilt staan met deze partijen, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Van jou verwachten wij dat jij eventuele rechtstreekse communicatie met deze partijen aan ons meldt.

4 Hoe worden wij betaald?

Voor onze dienstverlening kennen wij 4 beloningsvormen:

- Standaard geldt een vast tarief voor eenmalige advieskosten.
- Standaard geldt een service-abonnement voor beheer van bestaande AOV's.
- Voor werkzaamheden die niet binnen het service-abonnement vallen, geldt een uurtarief.
- Bij overname van een AOV met ingangsdatum vóór 2013 kan nog provisie in de premie zijn verwerkt.

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen (niet zijnde een AOV) kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij schadeverzekeringen is dat de premie die jij betaalt. Als je de premie hebt betaald, dan heb je ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij wij met jou vooraf andere afspraken hebben gemaakt.

5 Algemeen

5.1 Ons kantoor is aangesloten bij:

- De Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer: 12046912
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFid) Postbus 93257, 2509 AG Den Haag T 070 - 333 89 99. Ons aansluitnummer is 300017522
- In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 66829890

5.2 Klachten

Uiteraard doen wij ons best jou zo goed mogelijk van dienst te zijn. Ben je echter niet tevreden over onze dienstverlening? In dat geval verzoeken wij je jouw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Wij doen dan ons uiterste best om jouw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Mocht je menen dat wij niet toe een gewenste oplossing kunnen komen, dan kan je je wenden tot;

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
www.kifid.nl

5.3 Algemene voorwaarden

Op onze werkzaamheden zijn de algemene voorwaarden van ons kantoor van toepassing. Je kunt deze voorwaarden van onze website downloaden en zullen je ook bij een overeenkomst verstrekt worden (per email).

5.4 Beëindiging van de relatie

Je hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. Je kunt jouw verzekeringsmaatschappij of bank verzoeken de lopende producten over te dragen naar de adviseur van jouw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met jou te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

Jouw persoonsgegevens

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

Wij gaan zorgvuldig met jouw gegevens om

Met de gegevens die wij van je ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?

Wij gebruiken de gegevens die wij van je krijgen om een analyse van jouw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen je kunt nemen om de door jou gewenste financiële zekerheid te realiseren.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer je ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, medisch adviseurs, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor jou 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 condities) zij een offerte willen uitbrengen voor een verzekering.

Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met je kan zoeken.

Wij geven de van jou ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van jouw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor jou uit te voeren.

Hoe lang bewaren wij jouw gegevens?

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor jou uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen die wij voor je tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van je in dit kader hebben ontvangen.

Wat zijn jouw rechten?

Jij bent onze klant. Dus je hebt het recht om te bepalen welke gegevens wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heb je nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) Je mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van je hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) Wanneer je meent, dat wij bepaalde gegevens over jou onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kan je om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor jou werken correct zijn.
- c) Indien je niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kan je ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan jouw verzoek.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de ontvangen gegevens gebruiken. Mocht je op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kan je ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- e) Als je dat wenst, kunt je ons vragen jouw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld jouw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van jouw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk jouw verzoek uitvoeren.
- f) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over je ontvangen, bijvoorbeeld van jouw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij jou over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

Wat is de situatie wanneer je ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?

Het opstellen van een goed financieel advies kan je vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en je een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer je ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere “stukjes” van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om je toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen je er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor je kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en kunnen wij je mededelen dat wij onze werkzaamheden voor jou niet kunnen uitvoeren.

Klachten over de wijze waarop wij met jouw persoonsgegevens omgaan

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met jouw persoonsgegevens om te gaan. Heb je vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met jouw 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 je klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met jouw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat je hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven je dat deze klacht z.s.m. in behandeling wordt genomen.

Mocht je toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met jouw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kan je een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Natuurlijk is er nog veel meer te vertellen

We hopen dat je een beeld hebt gekregen van wat wij voor je kunnen betekenen. Natuurlijk is dat veel meer dan je in deze brochure hebt kunnen lezen. Stel ons daarom gerust jouw vragen. Wil je meer weten of wil je weten wat wij voor je kunnen doen of hoe wij werken? We vertellen het je graag in een persoonlijk gesprek.