

## Dienstenwijzer AssurantieAdvies Jonker

### Inleiding

Evenals de overheid hechten wij aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Om u een goed inzicht te geven in ons bedrijf en onze dienstverlening, hebben wij deze dienstenwijzer opgesteld.

### Algemene gegevens

AssurantieAdvies Jonker  
Hoofdstraat Oost 51  
8471 JJ Wolvega

Tel. 06-11730906  
e-mail: [rjonker@assurantieadviesjonker.nl](mailto:rjonker@assurantieadviesjonker.nl)

### Wie zijn wij?

Wij, AssurantieAdvies Jonker, kunnen u van de juiste adviezen voorzien op het gebied van zowel schade-, als levensverzekeringen. Het is onze taak om, samen met u, een goede inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt. Op basis van deze inventarisatie zullen wij uw verzekeringsbehoefte vaststellen, om u vervolgens te adviseren welke verzekeringsproducten in deze behoefte voorzien. Naast deze advisering begeleiden wij u ook gedurende de looptijd van deze verzekeringsproducten bij het eventueel aanpassen van bepaalde verzekeringen, bij communicatie met de verzekeraar, bij schadeafwikkeling, etc. Mocht u vragen hebben dan kunt u altijd contact met ons opnemen. Wij zullen u van de gewenste informatie voorzien. Contact opnemen kan uiteraard telefonisch, maar ook per e-mail, of schriftelijk. Kortom, wij zullen uw belangen zo goed mogelijk behartigen. Wij zijn er voor u!

### Registratie AFM

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12041548. Deze vergunning is een wettelijke plicht om te mogen adviseren over financiële diensten. Wij beschikken over de benodigde vakkennis en vakdiploma's en houden, oa. door permanente educatie, opleidingen en vakliteratuur, onze kennis op peil.

### Aard van de dienstverlening

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren en bemiddelen in:

- Schadeverzekeringen: hierbij moet u denken aan bijvoorbeeld ziektekostenverzekeringen, ziekteverzuim- en overige personeelsverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, reisverzekeringen, motorrijtuigverzekeringen, aansprakelijkheidsverzekeringen en brandverzekeringen;
- Levensverzekeringen: bijvoorbeeld koopsompolissen, studieverzekeringen, uitvaartverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen, gemengde verzekeringen etc.

### **Wat verwachten wij van u?**

U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u:

- U dient ons de juiste en volledige gegevens te verstrekken. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u ons onjuiste, of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het bijvoorbeeld zo zijn dat een verzekeraar, op grond van de verzekeringsvoorwaarden, gerechtigd is deze schade niet, of niet geheel, te vergoeden;
- Hebt u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons van groot belang om dit te weten. Deze informatie is nodig om u van een goed advies te voorzien. Het kan bijvoorbeeld zo zijn dat u dubbel verzekerd bent, of dat er sprake is van over- danwel onderverzekering;
- Ook als er wijzigingen plaatsvinden in uw persoonlijke situatie, of in de situatie van uw bedrijf, dan verwachten wij dat u dit zo spoedig mogelijk aan ons doorgeeft. Op die manier kunnen wij tijdig anticiperen op deze gewijzigde situatie en daar waar nodig uw verzekeringen, in overleg met u, aanpassen;
- Uiteraard doen wij er alles aan om u de juiste stukken toe te sturen. Om problemen te voorkomen willen wij u echter verzoeken om deze ontvangen stukken op juistheid te controleren en eventuele onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

### **De premie**

Over het algemeen zal de door u verschuldigde premie door de verzekeraar bij u worden geïncasseerd. Uiteraard kan de premiebetaling op verschillende manieren plaatsvinden (denk hierbij aan betaling d.m.v. automatische incasso, per acceptgiro, maar ook aan betaling per maand, per kwartaal, per jaar, etc.). Bij het sluiten van de verzekeringen zullen wij te hanteren incassowijze en de eventuele hiermee gepaard gaande kosten (zoals bijvoorbeeld een opslag voor termijnbetaling) met u afstemmen. Indien u de premie niet tijdig betaald, dan kan de verzekeraar, conform de van toepassing zijn polisvoorwaarden, besluiten de polisdekking in te trekken. Betaald u daarna nog niet, dan kan de verzekeraar besluiten de verzekering te royeren. De verschuldigde premie kan dan uit handen gegeven worden aan een incassobureau, of door middel van een gerechtelijke procedure worden geïncasseerd. Mocht u onverhoopt niet tijdig aan uw betalingsverplichting kunnen voldoen, laat u ons dat dan zo spoedig mogelijk weten, zodat we samen met de verzekeraar naar een goede oplossing kunnen zoeken.

### **Wijze van beloning**

De kosten van onze werkzaamheden worden gefinancierd door de bank, of verzekeraar waarbij u via onze bemiddeling een financieel product aanschaf. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'provisie'. De financiële instelling zal deze kosten bijna altijd verwerken in de prijs van het financiële product. Indien wij u rechtstreeks, dat wil zeggen buiten de door u te betalen premie, kosten in rekening brengen, dan zullen wij u hierover vooraf informeren. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer u geadviseerd wilt worden over een zogenaamd 'complex product' (denk hierbij oa. aan levensverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen). Voor deze complexe producten hebben wij een Dienstverleningsdocument gemaakt. Hierin staat oa. duidelijk beschreven op welke wijze u de kosten voor deze complexe producten aan ons dient te voldoen en hoeveel deze kosten bedragen.

### **Onze bereikbaarheid**

Wij streven ernaar om zo goed mogelijk bereikbaar te zijn voor al onze relaties. U kunt ons bereiken via de telefoon (06-11730906), of via de mail ([rjonker@assurantieadviesjonker.nl](mailto:rjonker@assurantieadviesjonker.nl)). Indien wij op dat moment niet in staat zijn om uw telefoontje te beantwoorden, dan wordt u vriendelijk verzocht de voicemail in te spreken. Wij zullen u dan zo spoedig mogelijk terugbellen.

**Onze service**

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van specifieke banken, of verzekeraars. Bovendien zijn wij een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar, of andere andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten, of een aandeel in ons kapitaal. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

**Selectie van aanbieders**

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hiermee werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

**Beëindiging relatie**

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

**Klachten**

Wij doen onze uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u desondanks toch niet geheel tevreden zijn, dan verzoeken wij u ons dit direct te laten weten. Wij zullen proberen uw klacht gezamenlijk te verhelpen. Mochten we er gezamenlijk niet uitkomen, of is de klacht niet naar uw volle tevredenheid opgelost, dan kunt u zich binnen drie maanden melden bij het Kifid. Dit is het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, postbus 93257, 2509 AG te Den Haag. Kijk op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) voor meer informatie. Ons kantoor is bij het Kifid aangesloten onder nummer 300.015222.

## Privacy

### **Uw persoonsgegevens**

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 hebben betrekking 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**

Met de gegevens die wij van u 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 al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

### **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.

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

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering. Bij expertisebureaus 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 aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw 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 u uit te voeren.

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

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen, tenzij er gegronde redenen zijn om bepaalde gegevens langer te bewaren (bijvoorbeeld in het kader van verplichtingen vanuit onze aansprakelijkheidsverzekering).

### **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.

- a) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) 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.
- c) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- e) 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 zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- f) 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 gebruik daarvan?**

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u 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 u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u 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 u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u 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 u kunnen zijn.

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

**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 persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van 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).

**Vragen?**

Wij hopen u met deze informatie een duidelijk beeld te hebben gegeven van ons kantoor. Wie wij zijn, hoe wij werken en wat wij voor u kunnen betekenen. Heeft u nog vragen? Stel ze ons gerust.