

## Dienstverleningsdocument Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen van Assurantiekantoor Sassenheim

U overweegt om gebruik te gaan maken van de kennis en dienstverlening van ons kantoor. Aangezien wij een duurzame vertrouwensrelatie met onze cliënten belangrijk vinden, informeren wij u graag over onze dienstverlening. Dit doen we aan de hand van dit dienstverleningsdocument. Dit dienstverleningsdocument kunt u ook vinden op onze website [www.assurantiekantoorsassenheim.nl](http://www.assurantiekantoorsassenheim.nl)

### Wie zijn wij?

Assurantiekantoor Sassenheim is een algemeen, onafhankelijk adviesbureau op het gebied van verzekeringen.

### Hoe kunt u ons bereiken:

Assurantiekantoor Sassenheim

Bezoekadres	: Hoofdstraat 123	Telefoon	: 0252-219047
Postadres	: Postbus 280	E-mail	: <a href="mailto:info@assurantiekantoorsassenheim.nl">info@assurantiekantoorsassenheim.nl</a>
	2170 AG SASSENHEIM	Internet	: <a href="http://www.assurantiekantoorsassenheim.nl">www.assurantiekantoorsassenheim.nl</a>

Wij zijn op werkdagen van 08.30 uur tot 17.00 uur geopend.

Buiten onze kantooortijden kunt u in geval van nood bellen met 0252-219047. Als wij niet direct bereikbaar zijn, kunt u een boodschap inspreken. Wij bellen u dan zo spoedig mogelijk terug.

### Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt wettelijk toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12005726. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl)

### Onze dienstverlening

Assurantiekantoor Sassenheim is onafhankelijk en volledig vrij in de advisering.

Dat wil zeggen dat wij in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen financiële producten van verzekeraars of financiële instellingen kunnen adviseren. Met het oog op het grote aanbod van productaanbieders/verzekeraars, gaan wij bij onze adviezen en bemiddelingen uit van een beperkte groep van verzekeraars en/of financiële instellingen. In beginsel zijn deze partijen beperkt tot: De Amersfoortse, Nationale Nederlanden, Delta Lloyd en AEGON.

Uit ervaring weten wij, dat het productaanbod van deze verzekeraars in veel gevallen een sluitende oplossing biedt tegen een marktconforme premiestelling. Omdat nagenoeg alle verzekeraars voor ons toegankelijk zijn, is het uiteraard mogelijk om in overleg met u andere verzekeraars in de adviezen dan wel bemiddeling te betrekken.

### Onze dienstverlening ziet er als volgt uit:

1. Oriënteren
2. Inventariseren
3. Analyseren
4. Adviseren
5. Bemiddelen
6. Onderhoud

### **Oriënteren**

Als u een afspraak met ons maakt, dan beginnen wij met een oriëntatiegesprek. Dit gesprek is geheel vrijblijvend en is bedoeld om samen met u na te gaan wat wij voor u kunnen betekenen. In het gesprek leggen wij onze werkwijze uit en melden u de kosten van onze dienstverlening. Hiervoor ontvangt u tijdens het gesprek dit dienstverleningsdocument. Na afloop van het gesprek kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze diensten.

### **Inventariseren**

Alvorens wij overgaan tot het geven van een advies zullen wij uw wensen, persoonlijke en financiële situatie vaststellen. Hiervoor vragen wij uw medewerking door een aantal vragen te beantwoorden. Ook zullen wij u vragen om bepaalde documenten ter beschikking te stellen.

### **Analyseren**

Nadat wij ons een goed beeld hebben gevormd van uw wensen, persoonlijke en financiële situatie, gaan wij deze gegevens analyseren en prioriteren. Zodoende wordt duidelijk waar uw risico's liggen. Dit vormt het uitgangspunt voor het advies dat wij aan u zullen uitbrengen.

### **Adviseren**

Aan de hand van de gemaakte analyse schrijven wij uw AOV-advies en bespreken dit samen met u. In dit advies houden wij rekening met uw risico's en met uw wensen. Wij selecteren de meest geschikte arbeidsongeschiktheidsverzekering voor uw specifieke situatie.

Ons advies zal overigens niet altijd leiden tot een verzekeringsproduct. Wij kunnen u ook het advies geven om (delen van) uw risico's op een andere wijze af te dekken.

### **Bemiddelen**

Wanneer in ons advies een verzekeringsproduct wordt aangeraden, dan kunnen wij hierin bemiddelen. Wij zorgen er in dat geval voor dat de arbeidsongeschiktheidsverzekering wordt aangevraagd en op de juiste wijze wordt opgemaakt. Als een verzekeringsoplossing door medische gronden niet mogelijk is, dan bekijken we in overleg of hier alternatieven voor te vinden zijn.

### **Onderhoud**

Wij inventariseren -overeenkomstig de met u afgesproken frequentie- of er relevante wijzigingen in uw wensen, persoonlijke en financiële situatie zijn opgetreden. Dit is een essentieel onderdeel van onze dienstverlening en zorgt ervoor dat ons advies ook in de toekomst wordt aangepast aan uw (gewijzigde) situatie. Relevante wijzigingen in uw situatie geven wij door aan uw arbeidsongeschiktheidsverzekeraar. Dit doen we door u eens per 2 jaar enkele vragen te stellen over uw situatie. Sowieso zullen we eenmaal per 3 jaar uw advies volledig herschrijven en aanpassen aan uw situatie.

Daarnaast kunt u met al uw vragen over onze adviezen en oplossingen bij ons terecht. Verder wordt u op de hoogte gehouden van wijzigingen in wet- en regelgeving. Tenslotte ondersteunen wij u bij uw contacten met de verzekeraar als u onverhoopt arbeidsongeschikt raakt.

Voor de uitvoering van ons werk beschikken wij over vertrouwelijke gegevens van u. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze gegevens strikt vertrouwelijk behandeld worden en niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

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

Het spreekt voor zich, dat wij u alleen goed kunnen adviseren als wij van u juiste en volledige informatie ontvangen. Dit is in uw eigen belang. Een onjuiste, dan wel onvolledige informatieverstrekking kan leiden tot onjuiste adviezen dan wel uitsluitingen op grond van de polisvoorwaarden van verzekeraars.

Tijdens de oriëntatiefase en tijdens de onderhoudsgesprekken overleggen wij welke informatie wij graag van u willen ontvangen. Zonder dergelijke informatie is het voor ons helaas niet mogelijk om een advies te geven dat past bij uw specifieke situatie.

Daarnaast verwachten wij van u dat u de ontvangen stukken ook controleert.

Tenslotte vragen wij u om wijzigingen of mededelingen die u telefonisch of mondeling aan ons doet ook schriftelijk (mail/post) aan ons te bevestigen.

## **Kosten van onze dienstverlening**

### **Oriënterend gesprek**

Voor het eerste, oriënterende gesprek brengen wij u geen kosten in rekening. Als u na dit gesprek gebruik gaat maken van onze dienstverlening, dan berekenen wij daarvoor de volgende tarieven:

### **Beloning voor inventarisatie, analyse, advies en bemiddeling**

De beloning voor dit deel van onze dienstverlening wordt vastgelegd in een overeenkomst van opdracht. In overleg werken wij tegen een vaste eenmalige vergoeding ad € 600,--- of op urendeclaratie ad € 100,-- per uur voor advieswerkzaamheden en € 60,--- voor administratieve werkzaamheden. Voorgaande tarieven worden jaarlijks geïndexeerd. Tarieven zijn vrij van BTW, tenzij is overeengekomen dat bemiddeling en onderhoud geen onderdeel is van onze dienstverlening.

### **Beloning voor het jaarlijkse onderhoud**

De beloning voor dit deel van onze dienstverlening wordt vastgelegd in een overeenkomst van opdracht. De beloning voor het jaarlijkse onderhoud bedraagt € 20,-- per maand en wordt jaarlijks geïndexeerd. Tarieven zijn vrij van BTW.

### **Beëindiging relatie**

Onze dienstverlening is gericht op een duurzame vertrouwensrelatie met onze cliënten. U heeft echter het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. Als u de relatie met ons wilt beëindigen dan kunt u de lopende verzekeringen onderbrengen bij een adviseur naar keuze. Hiervoor dient u een verzoek tot intermediairwijziging op te sturen aan de desbetreffende verzekeraar.

Ook kunnen wij het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen, vanzelfsprekend met een duidelijke opgaaf van reden(en). Bestaande contracten zullen gewoon in stand blijven en afspraken dienen door alle partijen nagekomen te worden, totdat hierover andere afspraken zijn gemaakt.

### **Klachtenregeling**

Wij streven ernaar om u zo goed mogelijk te helpen, zodat we een langdurige en plezierige relatie zullen opbouwen. Mocht u desondanks niet tevreden zijn over onze dienstverlening dan kunt u hierover een klacht bij ons indienen. Wij verzoeken u dat schriftelijk te doen onder vermelding van "Klacht". Na ontvangst van een klacht nemen wij binnen één week contact met u op en maken afspraken over de vervolgstappen. Als wij er samen niet uitkomen, dan kunt u uw klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID), Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG. Email: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl). Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

### **Vragen?**

Met dit dienstverleningsdocument arbeidsongeschiktheidsverzekeringen willen we u duidelijkheid geven over onze dienstverlening en over onze beloning. Heeft u na het lezen hiervan nog vragen? Dan kunt u altijd contact met ons opnemen.

Wij verheugen ons op een plezierige en langdurige relatie. Wij danken u bij voorbaat voor uw vertrouwen.

**Assurantiekantoor Sassenheim**