

# *Alblasserwaardsche*

## Dienstverleningsdocument:

De Alblasserwaardsche als bemiddelaar voor uw verzekeringen

### **Algemene informatie**

De Alblasserwaardsche is een financiële dienstverlener met een breed aanbod van diensten en producten. Een belangrijk onderdeel van onze dienstverlening is de verzekeringsbemiddeling. De Alblasserwaardsche biedt haar producten en diensten aan via verschillende kanalen: via ons kantoor, telefonisch, whatsapp en via internet.

### **Voor wie bemiddelen wij?**

De Alblasserwaardsche kan voor verschillende verzekeringsmaatschappijen bemiddelen. Wij bemiddelen echter niet op basis van een objectieve analyse van het volledige marktaanbod, maar voor een groot aantal verzekeringsmaatschappijen

Verzekeringsmaatschappijen waarmee we veel zaken doen zijn onder andere:

- Klaverblad
- Voogd en Voogd
- Reaal Verzekeringen
- ASR groep

Wij zijn niet gebonden om uitsluitend voor één van de genoemde verzekeringsmaatschappijen te bemiddelen, maar kunnen ook uitwijken naar andere verzekeraars.

## Wat mag u van ons verwachten?

### **Uitgebreid assortiment**

De Alblasserwaardsche biedt u verzekeringen om de belangrijkste risico's af te dekken. We onderscheiden hierin drie soorten verzekeringen:

- Schadeverzekeringen: verzekeringen die de schade vergoeden bij bijvoorbeeld brand in uw huis, diefstal uit uw bedrijf of arbeidsongeschiktheid.
- Levensverzekeringen: verzekeringen waarmee u spaart voor (aanvullend) pensioen of andere toekomstige uitgaven en verzekeringen die uitkeren bij pensioen of overlijden.
- Zorgverzekeringen: verzekeringen die uw ziektekosten dekken.
- Consumptief krediet

### **Passende advisering**

U mag van De Alblasserwaardsche verwachten dat we u een passend advies en een juiste oplossing bieden die gebaseerd zijn op uw behoefte en risico's. Dit doen wij tegen een marktconforme prijs/kwaliteit-verhouding. In de meeste gevallen geven wij een productadvies. Bij productadvies is het advies gebaseerd op het product dat bij uw behoefte aansluit. In een beperkt aantal gevallen geven wij een integraal advies, waarbij meerdere productoplossingen overwogen worden.

### **Goede service**

U mag van De Alblasserwaardsche verwachten dat periodiek wordt bekeken of uw verzekeringen nog aansluiten bij uw persoonlijke en/of bedrijfssituatie, financiële wensen en behoeften.

# Alblasserwaardsche

## Waar kunt u ons vinden?

De Alblasserwaardsche is goed bereikbaar voor haar klanten. U vindt ons op:

- kantoor: Technieweg 15, 4207 HC Gorinchem
- internet: [www.alblasserwaardsche.nl](http://www.alblasserwaardsche.nl) / [info@alblasserwaardsche.nl](mailto:info@alblasserwaardsche.nl)
- post: Technieweg 15, 4207 HC Gorinchem
- Telefoon: 0183 - 615 715
- Whatsapp 06 - 4488 1930

## Premiebetaling

De premie voor uw verzekering betaalt u meestal rechtstreeks aan de verzekeraar. Deze heeft in zijn voorwaarden geregeld op welke manier (automatische incasso of acceptgiro) en in welke termijnen (eenmalig, jaar, kwartaal of maand) u de premie kunt betalen. Als u de verzekering afsluit, bepaalt u zelf welke keuze voor u het handigste is.

Het is belangrijk de verzekeringspremie op tijd te betalen. Bij een te late betaling hoeft de verzekeraar namelijk niet uit te keren en kan de verzekeraar extra incassokosten aan u doorberekenen. Mocht u uw premie niet op tijd kunnen betalen, neem dan direct contact met uw bank op. We zoeken dan samen naar een oplossing.

## Hoe worden wij beloond?

### Schadeverzekeringen (verzekering van uw bezittingen)

De Alblasserwaardsche ontvangt voor haar bemiddelingsactiviteiten voor particuliere en zakelijke schadeverzekeringen van de verzekeraar een vergoeding. Dit is de beloning voor de verzekeringsbemiddeling. De soort verzekering bepaalt de hoogte van de gemiddelde vergoeding. In de onderstaande tabel staan deze genoemd.

Product	Vergoeding over premie, jaarlijks
Autoverzekering	15-20%
Opstalverzekering	25%
Inboedel verzekering	25%
AVP verzekering	25%
Overig	20-25%

### Levensverzekeringen en inkomensverzekeringen (verzekeringen voor uw Toekomst)

Voor levensverzekeringen gesloten voor 1 januari 2013 ontvangt De Alblasserwaardsche jaarlijks doorlopende vergoeding.

Product	Vergoeding
Uitvaartverzekering	4% van het verzekerd bedrag, eenmalig
Spaar rekening	0,3% uitstaand saldo, doorlopend
Levensverzekering	4% over premie inleg, doorlopend

### Levensverzekeringen en inkomensverzekeringen (verzekeringen voor uw Toekomst)

# *Alblasserwaardsche*

Vanaf 1 januari 2013 gaat er veel veranderen. Bemiddelaars mogen dan niet meer door verzekeraars beloond worden. Daardoor zullen we genoodzaakt zijn onze kosten direct aan u door te berekenen. Ons uurtarief bedraagt in 2018 € 95,- per uur (Inclusief Assurantiebelasting).

## **Verloop van de verzekering**

### **Aanvraag**

Als u een verzekering aanvraagt, maken we met u duidelijke afspraken over de ingangsdatum. Uw verzekering is pas actief als de verzekeringsmaatschappij uw aanvraag accepteert. Als uw verzekering definitief is, ontvangt u van de verzekeraar de polis en polisvoorwaarden.

### **Schademelding**

Om schade te melden kunt u ons tijdens werkdagen bereiken op 0183-615 715 (van 09:00 u tm 17:00 u) . Buiten deze tijdvakken zijn we ook bereikbaar via e-mail of whatsapp 06 - 4488 1930 (wij doen ons best ook dan waar nodig zo snel mogelijk te reageren).

### **Beëindiging**

U heeft het recht om op elk moment de relatie met De Alblasserwaardsche te beëindigen. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. De bestaande verzekeringen blijven dan wel in stand bij de verzekeringsmaatschappij.

### **Klachtenafhandeling**

Als u een klacht heeft over De Alblasserwaardsche als verzekeringsbemiddelaar, vragen we u om zo snel mogelijk contact op te nemen met Henry de Cock , [henry@alblasserwaardsche.nl](mailto:henry@alblasserwaardsche.nl) of 06-48427371

Als u, als consument, over de afhandeling ontevreden bent, kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Deze zal de klacht doorleiden naar de

Ombudsman Financiële Dienstverlening.

Als u ook daarna nog ontevreden bent, kunt u uw geschil voorleggen bij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (deze valt ook onder het KiFiD). Voor meer informatie over deze instantie kijkt u op: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

### **Nederlands**

Op onze verzekeringsbemiddeling is het Nederlands recht van toepassing, tenzij anders overeengekomen is. De Alblasserwaardsche communiceert in de Nederlandse taal, tenzij anders overeengekomen is.

### **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 bijvoorbeeld op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover

# *Alblasserwaardsche*

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 situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

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 of krediet. 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.

## **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.

# *Alblasserwaardsche*

- 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 zoveel als mogelijk aan uw verzoek.
- d. Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken.
- e. 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 waar mogelijk voldoen.
- f. 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.
- g. 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).