



insuRens VERZEKERINGEN

insuRens Verzekeringen

Rindert van Zinderen Bakkerweg 1,
8448 RJ Heerenveen
06 - 272 104 55

KVK 90005430
IBAN NL82 KNAB 0615 8903 26
r.deroo@insurens.nl
www.insurens.nl

DIENSTENWIJZER INSURENS VERZEKERINGEN

Algemeen

insurens Verzekeringen
Rindert van Zinderen Bakkerweg 1
8448 RJ Heerenveen

Telefoon: 06 – 272 104 55
E-mail: r.deroo@insurens.nl
Internet: www.insurens.nl

AFM-vergunningsnummer: 12049447
KvK dossiernummer: 90005430
KiFiD aansluitnummer: 300.018622

Wij informeren u graag vooraf over een aantal belangrijke kenmerken van ons bedrijf. Heeft u vragen naar aanleiding van deze informatie, neem dan contact met ons op.

Wij | ons | onze

insurens Verzekeringen
Rindert van Zinderen Bakkerweg 1
8448 RJ Heerenveen

Onze vergunning

Ons kantoor is vergunning verleend door de Autoriteit Financiële Markten: 12049447

Onze dienstverlening

Wij zijn een assurantiëkantoor dat zich richt op particulieren en bedrijven. Wij adviseren over financiële risico's en bemiddelen bij het afsluiten van verzekeringen die passen bij de individuele relatie. Ons kantoor heeft de vergunning om te adviseren en te bemiddelen in Schade-, Inkomens- en Zorgverzekeringen.

Algemene Voorwaarden

Onze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op al onze diensten en werkzaamheden. Wij hebben een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. In de Algemene Voorwaarden is een beperking van onze aansprakelijkheid opgenomen.

Relatie en financiële instellingen en verzekeraars

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Wij hebben wel een samenwerkingsovereenkomst met FGD Diensten en FGD Assuradeuren B.V. te Leeuwarden. Adviesvrij wil zeggen dat wij in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen financiële producten van de verzekeraars of financiële instellingen waar wij of FGD Diensten een agentschap of

sub-agentschap van hebben kunnen adviseren. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars of financiële instellingen zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een selectieve groep verzekeraars of financiële instellingen. Wie dat zijn bepalen wij periodiek zelf. In onze advisering zijn wij dus volledig vrij.

Intern beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers wordt niet beïnvloed door het aantal adviezen dat wordt gegeven of door het aantal financiële producten waarin wordt bemiddeld. Alle medewerkers binnen onze onderneming hebben een vast salaris dat marktconform is. De medewerkers worden aangesproken en beoordeeld op integer, solide en klantgericht gedrag.

Zeggenschap

Wij zijn een volledige zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in het kapitaal van ons bedrijf.

FGD Diensten

insuRens Verzekeringen heeft een samenwerking met FGD Diensten te Leeuwarden. Dit bedrijf is gevestigd aan de Balthasar Bekkerwei 70, 8914 BE Leeuwarden.

Alle backoffice activiteiten hebben wij overgedragen aan FGD Diensten. Het gaat hier onder meer over de registratie van relatie en polis gegevens, incasseren van de verschuldigde premies, het opnemen van de telefoon, de behandeling van een schademelding.

De stukken van insuRens Verzekeringen die u als relatie ontvangt, worden meestal verzonden door FGD Diensten, op haar briefpapier.

FGD Diensten heeft eigen inschrijvingen bij diverse verzekeraars waar uw polissen worden ondergebracht. Hier maakt insuRens Verzekeringen gebruik van. Wanneer er geen eigen inschrijving beschikbaar is wordt de polis via de postenbak van DAK afgesloten. Hier merkt u als relatie niets van.

Op deze manier heeft insuRens Verzekeringen de mogelijkheid om verzekeringen onder te brengen bij meer dan honderd verzekeraars.

Wij werken niet met een zogenaamd servicecenter of callcenter. U krijgt bij ons rechtstreeks uw eigen accountmanager, uw eigen relatiebeheerder en de behandelaar van uw schademelding aan de lijn.

Selectie van aanbieders

Periodiek maken wij een selectie uit de financiële producten die volmacht bedrijven, serviceproviders en verzekeringsmaatschappijen voeren. Wij bepalen uiteindelijk zelf wie deze partijen zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Hoe worden wij beloond

Wij werken met een drietal beloningsvormen.

1. Provisie

De kosten van het product zijn rechtstreeks verwerkt in de prijs van het product: bij verzekeringen is dat de premie. De premie betaalt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij, volmacht bedrijf of serviceprovider. De maatschappij, volmacht bedrijf of serviceprovider draagt vervolgens een deel van de premie af aan ons ter dekking van de bedrijfskosten etc. Het percentage provisie varieert tussen de 10% en 25% met een gemiddelde van ongeveer 15%.

2. Fee basis

Indien gewenst is het mogelijk om op basis van een vooraf afgesproken bedrag sommige werkzaamheden uit te laten voeren. Dit wordt vastgelegd in een contract.

3. Combinatie van beloningsvorm 1 en 2

Indien er gewerkt wordt met beloningsvorm 2 of 3 zal er van tevoren altijd afstemming met de particulier en de ondernemer zijn over het niveau van de beloning. Standaard is beloningsvorm 1. Met uitzondering van de werkzaamheden op fee basis, worden alle premies en rentes geïncasseerd door de verzekeringsmaatschappij maar meestal door FGD. Voor werkzaamheden op fee basis zal een nota worden opgemaakt.

Indien wij complexe producten adviseren, waarbij u kunt denken aan arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, ontvangt u een dienstverleningsdocument waarin de wijze van belonen van specifiek die producten uiteengezet wordt. Op uw verzoek sturen wij u dit document toe.

Premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaats vinden. Onze algemene regeling is dat de premie incasso door FGD Diensten wordt gedaan.

Uw bedrijfs- en persoonsgegevens

Om u goed te kunnen adviseren welke oplossingen 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 ervaringen met risico's, uw

wensen en behoeften voor zover relevant voor het 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.

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.

Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw risico's te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste 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, expertisebureaus, 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 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 bedrijfs- en persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen de 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 adviezen 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. Wij vatten deze hieronder samen.

U mag ons altijd een overzicht vragen van de gegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos. Stuur u dan een mail aan gegevensbescherming@fgd.nl.

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 kunt 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 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.

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.

Wanneer wij van derden informatie over u of uw bedrijf 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 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.

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw gegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw gegevens? 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 gegevens 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 gegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens via de website www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Klachten

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten en verzekeringen zo goed mogelijk. Echter, waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt.

Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. Het kan voorkomen dat wij u verzoeken de klacht schriftelijk aan te leveren. Binnen een week na ontvangst van de klacht wordt er contact met u opgenomen. Teven wordt er binnen een week een ontvangstbevestiging van de klacht aan u gestuurd en wordt er een klachten dossier aangemaakt. De directie van insuRens Verzekeringen zal de klacht proberen naar tevredenheid op te lossen of een standpunt in nemen. Dit zal niet altijd direct lukken alleen er zal wel worden aangegeven vóór welke datum er een definitief standpunt komt. Bij de inhoudelijke reactie op de klacht zal ook verwezen worden naar de externe klachtenregeling bij KiFiD.

Indien de directie van insuRens Verzekeringen en de indiener van de klacht er samen niet uitkomen dan kunt u als consument/particulier zich binnen een termijn van drie maanden wenden tot het KiFiD, een onafhankelijk stichting die uw klacht verder zal beoordelen. De internetsite is

www.kifid.nl. U kunt zich desgewenst ook tot de burgerlijke rechter wenden.

KiFiD is bereikbaar via:

Telefonisch

Op werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur.

070 – 333 8 999

Per mail

consumenten@kifid.nl

Per post

KiFiD

t.a.v. Consumentenloket

Postbus 93257

2509 AG Den Haag.

Onze bereikbaarheid

Wij zijn op werkdagen van 8:30 uur tot 18:00 uur bereikbaar via telefoonnummer 06 – 272 104 55.

Bij noodgevallen 's avonds en in het weekend kunt u ook bellen met 058 – 20 10 100.