



DIENSTENWIJZER

Versie
Mei 2018

Onze bedrijfstak en de overheid hechten veel waarde aan goede voorlichting over onze dienstverlening, werkwijze en beloning. Op de activiteiten van ons kantoor is onder andere de Wft (Wet financieel toezicht) van toepassing. De Wft eist dat wij u tijdig informeren over de aard van onze dienstverlening die wij u kunnen bieden.

Door middel van dit document informeren wij u over wie wij zijn, de manier waarop wij werken, waar wij voor staan, met wie wij samenwerken, hoe wij worden beloond en bij welke instanties wij zijn aangesloten. Hierdoor weet u voorafgaand aan onze dienstverlening exact wat u van ons kunt verwachten.

Wat kunt u verwachten?

Ons advies gaat verder dan het simpelweg adviseren welke verzekering de juiste is. Niet de verzekering, maar uw probleem of uw risico staat bij ons centraal. Wij streven ernaar hier vervolgens een zo goed mogelijke oplossing voor te vinden. En dit hoeft niet altijd een verzekering te zijn. Hieronder hebben wij onze dienstverlening weergegeven:

- **Inventariseren & Informeren**
- **Advies**
- **Motivatatie Uitvoering Advies**
- **Bemiddelen**
- **Update Advies**
- **Beheer**

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12041337 en is aangesloten bij het klachteninstituut KIFID. Wij hebben bij de BAVAM een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten.

De organisatie.

Van Alten + Associates B.V. geeft advies over (verzekerbare) risico's van particulieren, bedrijven en hun medewerkers. Naast deze advisering bemiddelen wij ook bij het tot stand komen van de overeenkomst(en) met aanbieders van financiële producten.

Al onze activiteiten zijn erop gericht een duurzame relatie met u te onderhouden en uw belangen optimaal te behartigen.

Om tot het juiste advies te komen voeren wij een gedegen inventarisatie van uw persoonlijke situatie of die van uw bedrijf uit. Hier komt uw klant- of risicoprofiel uit, dat wij als uitgangspunt voor ons advies aan u gebruiken. Uiteraard blijft de definitieve keuze voor een bepaalde oplossing of verzekeraar geheel aan u. Hebt u een keuze gemaakt, dan ondersteunen wij u bij de uitvoering van dit advies. Hebt u voor verzekeren gekozen dan kunnen wij desgewenst ook een rol spelen in het bemiddelen en beheer van deze verzekering.

Het allerbelangrijkste is dat wanneer u een verzekering via ons heeft afgesloten, wij ervoor zorgen dat uw verzekering blijft aansluiten bij de laatste marktontwikkelingen en bij uw persoonlijke omstandigheden of die van uw bedrijf.

Wat verwachten wij van u?

Om u een goed advies te kunnen geven hebben wij van u de juiste en volledige gegevens nodig. Als uw bedrijfsmatige- en/of persoonlijke situatie wijzigt, is het belangrijk dat u dit aan ons doorgeeft. Dan kunnen wij u adviseren of er aanpassingen noodzakelijk zijn. Op basis van onjuiste of onvolledige informatie kunnen zich situaties voordoen die verstrekende gevolgen kunnen hebben. Verzekeraars kunnen op basis van hun voorwaarden eventueel uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.

Onze relatie met verzekeraars.

Wij opereren 100% zelfstandig; dit betekent dat wij in vrijheid alle producten van alle aanbieders kunnen adviseren.

Beloning op basis van provisie

Wij ontvangen van de aanbieder waar uw overeenkomst tot stand komt een kostenvergoeding. Bij verzekeringspolissen is deze kostenvergoeding onderdeel van de premie die bij u in rekening wordt gebracht door de aanbieder. Indien er extra diensten door ons aan u worden geleverd worden de kosten hiervan rechtstreeks in rekening gebracht. Wij informeren u hierover vóór het tot stand komen van de overeenkomst.

Beloning op basis van declaratie

Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u hebben overlegd. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft. Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten. Een opdracht op declaratiebasis wordt schriftelijk door ons aan u bevestigd.

Beloning op basis van een vaste fee

Ook kunnen wij voor u een (eenmalige) opdracht uitvoeren tegen een vooraf afgesproken vaste fee.

Het kan ook voorkomen dat een combinatie van bovengenoemde mogelijkheden wordt toegepast.

De bewaking van onze kwaliteit.

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (www.afm.nl/register). Wij hebben een Wft vergunning en mogen adviseren en bemiddelen in:

- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Spaarrekeningen
- Betaalrekeningen

Deskundigheid is een van de belangrijkste factoren voor een goed advies. Wij zijn in het bezit van alle noodzakelijke diploma's en houden onze kennis actueel door permanente educatie.

Objectieve analyse en bemiddeling per vakgebied.

Als wij voor u gaan bemiddelen, hebben wij twee keuzemogelijkheden. Enerzijds kan het wenselijk zijn een specifieke productmarkt te analyseren en daaruit de beste aanbiedingen te selecteren (objectieve analyse).

Soms is dit onwenselijk, of te kostbaar, en ligt het meer voor de hand te kiezen uit een beperkt aantal aanbieders(selectieve analyse).

Per productcategorie geven wij aan wat de standaard bemiddelingsprocedure is. Het staat u natuurlijk altijd vrij te vragen meer- of minder werk te verrichten.

Schade: beperkte objectieve analyse

Leven: beperkte objectieve analyse

Personeelsvoorzieningen: beperkte objectieve analyse

Financiële planning: beperkte objectieve analyse

Voordat wij de overeenkomst tussen u en de aanbieder tot stand brengen zullen wij (of de aanbieder) u schriftelijk informeren over de specifieke productvoorwaarden zodat u goed geïnformeerd een beslissing kunt nemen. Mocht er sprake zijn van een onmiddellijke dekking behoeft, dan zullen wij de voorwaarden mondeling met u bespreken, maar deze schriftelijk uiterlijk met het versturen van de polis aan u toezenden.

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 Van Alten + Associates B.V. totdat een ander intermediair of een verzekeraar deze zorgplicht overneemt.

Persoonsgegevens.

Van Alten + Associates B.V. beschikt over gegevens van u als klant. Deze zullen conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens worden behandeld.

Privacyverklaring.

In de Privacyverklaring van Van Alten + Associates B.V. staat omschreven welke gegevens wij van u beheren en waarom wij dat doen. U kunt deze privacyverklaring nalezen op onze website:

<https://vanaltenassociates.nl/privacy/>

Als u niet akkoord gaat met deze privacyverklaring verzoeken wij u dit binnen 7 dagen aan ons kenbaar te maken.

Debiteurenbeleid.

Op onze facturen staat een betalingstermijn van 14 dagen. Niet tijdige betaling kan tot gevolg hebben dat uw verzekeringsdekking (tijdelijk) wordt opgeschort (totdat de betaling door ons is ontvangen). Verdere acties kunnen zijn het royeren van de polis en/of het uit handen geven aan een incassobureau.

Klachtbehandeling.

Wij streven naar een voor u zo bevredigend mogelijke dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Als u als consument een klacht heeft over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, dan vernemen wij dit graag van u. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u (in de hoedanigheid van consument) met uw klacht terecht bij:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
(KiFiD),

Postbus 93257, 2509 AG, Den Haag

Tel. 0900 355 22 48 e-mail: info@kifid.nl www.kifid.nl.

U kunt zich tevens tot de Burgerlijke Rechter wenden. Wij streven er echter altijd naar om tot bevredigende oplossing te komen voor beide partijen.

Voor meer informatie kunt u ons uiteraard contact met ons opnemen of kijk op onze website:
<https://vanaltenassociates.nl/>

Bereikbaarheid.

Van Alten + Associates B.V. heeft haar bereikbaarheid afgestemd op haar klanten. U kunt ons op een aantal manieren bereiken voor vragen, advies, mutaties of schademeldingen.

Contactgegevens

Van Alten + Associates B.V.
Directeur Hanno van Alten
T. 06-29866635
E. info@vanaltenassociates.nl
W. <https://vanaltenassociates.nl/>
KVK nr. 56074352
AFM Vergunning nummer 12041337