

Dienstverleningsdocument



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.

Wie zijn wij?



is een verzekeringskantoor met de specialisatie op het gebied van schadeverzekeringen en inkomensverzekeringen, voor zakelijke en particuliere klanten.

Hoe kunt u ons bereiken:



Telefoon : 06-51 05 84 76

Postadres : Lapjeskat 6
4421TN / Kapelle

E-mail : walter@wsverzekeringen.nl

Internet : www.wsverzekeringen.nl

Als wij niet direct bereikbaar zijn, kunt u een boodschap inspreken of een bericht versturen aan ons. Wij nemen dan zo spoedig contact met u op.

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 12042149. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl

Onze dienstverlening



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, Avero Achmea, Movir, Nationale Nederlanden, ASR en De Zeeuwse Verzekeringen. Deze eerste inventarisatie van verzekeraars kan uitgebreid worden naar andere specialistische verzekeraars als daartoe de noodzaak bestaat.

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/beheren

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 wij de aard van onze dienstverlening aan u. 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, doelstellingen 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. Wij geven u een degelijke uitleg over de verzekeringen en financiële risico's. In overleg met u bepalen we in gezamenlijk overleg welke financiële risico's wel en niet verzekerd kunnen worden en welke u zelf kunt en wenst te dragen en welke u overdraagt aan een verzekeraar.

Analyseren

Nadat wij ons een goed beeld hebben gevormd van uw wensen, doelstellingen, 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 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 verzekering(en) voor uw specifieke situatie en wensen. Wij zullen dit altijd doen vanuit een objectieve analyse. 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. Bij het advies overleggen wij u ook het informatiedocument schadeverzekeringen IPID. Verstrekt door de verzekeraar(s) waar u de verzekeringen wenst af te sluiten/onder te brengen. Dit gebeurt schriftelijk.

Bemiddelen

Wanneer in ons advies een verzekeringsproduct wordt aangeraden, dan kunnen wij hierin bemiddelen. Wij zorgen er in dat geval voor dat de verzekering(en) wordt aangevraagd en op de juiste wijze wordt opgemaakt. Als een verzekeringsoplossing door wat voor gronden niet mogelijk is, dan bekijken we in overleg met u en verzekeraars 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 verzekeraar. Dit doen we door u eens per jaar enkele vragen te stellen over uw situatie en opnieuw een risico-inventarisatie met u door te nemen. 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 aanspraak dient te doen op de verzekering/polis dekking.

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

Beloning:

De beloning voor onze dienstverlening gebeurt in de vorm van provisie op schadeverzekeringen. Voor arbeidsongeschiktheidsverzekeringen betreft dit eenmalige advieskosten en jaarlijks abonnementskosten. Met betrekking tot specifieke schadeverzekeringen is het mogelijk in overleg een abonnement af te spreken. Dit gebeurt in goed overleg met u en is afhankelijk van de te verrichten dienstverlening.

Nood: verzekeringen zijn onderhevig aan assurantiebelasting. Dit geldt ook voor het advies op het gebied van schadeverzekeringen en de bemiddeling. Een uitzondering betreft hierop advies zonder bemiddeling, waarbij BTW in rekening wordt gebracht.

Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen zijn vrijgesteld van assurantiebelasting.

Vakbekwaamheid:

WS Verzekeringen vindt het belangrijk dat u goed geadviseerd wordt. En dat gebeurt op basis van vertrouwen en wederzijds respect. WS Verzekeringen vindt het belangrijk dat dit gewaarborgd wordt in de kennis en ervaring. Hiervoor zijn bestaande diploma's en certificaten van behaalde opleidingen en cursussen in gewaarborgd. Daarnaast zorgt WS Verzekeringen dat deze kennis op peil blijft door het volgen van cursussen. Daarnaast wordt de kennisborging van het vakgebied behouden door het volgen van de verplichte WFT-opleidingen en examens.

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. 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.

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.

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.

Te verwerken persoonsgegevens

Wij verwerken persoonsgegevens. Ook verwerken wij zogenaamde bijzondere en ook strafrechtelijke gegevens. Ten aanzien van bijzondere en strafrechtelijke persoonsgegevens vragen wij om de uitdrukkelijke toestemming van betrokkene(n) om deze gegevens te mogen verwerken.

Het gaat in alle situaties uitsluitend om die persoonsgegevens die noodzakelijk zijn om: Met betrokkene(n) te kunnen communiceren op de door tussen partijen overeengekomen wijze;

De opgedragen werkzaamheden te kunnen uitvoeren;

De gewenste (financiële) producten tot stand te brengen.

Wij zullen altijd kunnen onderbouwen waarom wij in specifieke situaties de gevraagde persoonsgegevens verwerken.

Verwerkingsgrondslagen

Wij baseren de verwerkingen van persoonsgegevens minimaal op een van de volgende verwerkingsgrondslagen:

De uitvoering van een overeenkomst van opdracht (bijvoorbeeld advies en bemiddeling van een financieel product, het verlenen van nazorg, het uitvoeren van een financiële planning of een second opinion);

Toestemming van betrokkene(n) (bijvoorbeeld wanneer wij een vrijblijvend oriënterend gesprek hebben gevoerd met een potentiële klant en wij hebben

gevraagd of wij – met het oog op een mogelijk toekomstige opdracht – gegevens van deze potentiële klant gedurende een bepaalde periode mogen bewaren);

Wettelijke verplichting

Gerechtdaardigd belang van ons kantoor als verwerkingsverantwoordelijke (wij bewaren bijvoorbeeld dossiers met daarin persoonsgegevens langer dan strikt noodzakelijk in verband met onze aansprakelijkheidspositie).

Bewaringstermijnen?

Wij bewaren persoonsgegevens niet langer wanneer wij daarvoor niet langer een grondslag voor kunnen aanvoeren. Wij bepalen per klant of per opdracht – indien mogelijk – van tevoren de bewaartermijn en houden daarbij in ieder geval rekening met de volgende wettelijke termijnen:

- Adviesdossiers impactvolle financiële producten: 5 jaar (Wft)
- 5 jaar nadat de opdrachtgever bekend is geraakt met schade en (mogelijke) aansprakelijkheid van ons bedrijf als opdrachtnemer
- 20 jaar nadat opdrachtrelatie tussen de opdrachtgever en ons bedrijf is beëindigd

Wat zijn uw rechten?

Wij zorgen er voor dat nieuwe klanten tijdig worden geïnformeerd over de rechten die betrokkenen hebben in het kader van de verwerking van persoonsgegevens. Dit gebeurt via onze Dienstenwijzer, waarin wij een privacy paragraaf hebben opgenomen. Wij beschrijven daarin de volgende rechten van betrokkenen:

- Recht op informatie
- Recht op inzage
- Recht op verbetering
- Recht op beperking
- Recht op verzet
- Recht op vergetelheid
- Recht op overdraagbaarheid
- Recht om niet onderworpen te worden aan profilering

Het uitgangspunt is dat wij deze rechten respecteren en honoreren. Waar rechten van betrokkenen conflicteren met de belangen van ons bedrijf, zullen wij de wederzijdse belangen zorgvuldig afwegen.

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. Internet: www.kifid.nl

Vragen?

Met dit dienstverleningsdocument willen we u duidelijkheid geven over onze dienstverlening, waarborging 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.