



## **Dienstenwijzer ASSUNoord**

### **WAAROM DEZE DIENSTENWIJZER?**

Ik ben ASSUNoord en ik wil mij graag aan je voorstellen en je informeren over wie ik ben en hoe ik werk. Deze dienstenwijzer geeft een beschrijving van de diensten die ik voor jou kan verrichten. Het geeft ook informatie over de manier waarop ik word beloond. Als je besluit van mijn dienstverlening gebruik te maken, weet je waar je aan toe bent en weet je wat we van elkaar mogen verwachten.

### **INHOUDSOPGAVE**

|   |   |
|---|---|
| 1.1 WIE BEN IK? .....   | 2 |
| 1.2 HOE KUN JE MIJ BEREIKEN? .....                            | 2 |
| 1.3 HOE ZIT HET MET DESKUNDIGHEID EN KWALITEIT? .....         | 2 |
| 1.4 WAT GELDT VOOR MIJN RELATIE MET VERZEKERAARS? .....       | 2 |
| 1.5 WELKE VOORWAARDEN GELDEN VOOR MIJN DIENSTVERLENING? ..... | 2 |
| 2.1 HOE ZIET MIJN DIENSTVERLENING ERUIT? .....                | 2 |
| 2.2 KENNISMAKEN .....   | 3 |
| 2.3 INVENTARISEREN .....                                      | 3 |
| 2.4 ANALYSEREN .....  | 3 |
| 2.5 ADVISEREN .....   | 3 |
| 2.6 BEMIDDELEN .....  | 3 |
| 2.7 ONDERHOUD .....   | 3 |
| 3.1 WAT VERWACHT IK VAN JOU? .....                            | 4 |
| 4.1 BETALINGEN .....  | 4 |
| 5.1 WAT BETAAL JE VOOR MIJN DIENSTVERLENING? .....            | 4 |
| 5.2 UURTARIEF .....   | 4 |
| 5.3 WANNEER WORDT ER BTW IN REKENING GEBRACHT? .....          | 4 |
| 6.1 WANNEER MAG JIJ ONZE RELATIE BEËINDIGING? .....           | 4 |
| 7.1 WELKE PERSOONSgegevens BEWAAR IK? .....                   | 4 |
| 8.1 WAT KUN JE DOEN ALS JE EEN KLACHT HEBT? .....             | 5 |
| 9.1 WAT KAN IK NOG MEER VOOR JE DOEN? .....                   | 5 |



## 1.1 WIE BEN IK?

Ik ben ASSUNoord en ik adviseer over de risico's die jij loopt en over verzekeringsoplossingen die daarop aansluiten. Ik adviseer en bemiddel in de volgende soorten verzekeringen:

- Zorgverzekeringen
- Particuliere schadeverzekeringen
- Zakelijke schadeverzekeringen
- Inkomensverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Pensioenen

## 1.2 HOE KUN JE MIJ BEREIKEN?

Ik werk tijdens kantooruren van maandag tot en met vrijdag. Op afspraak werk ik ook buiten kantooruren.

Mijn contactgegevens zijn:

Bezoekadres : Traansterweg 5  
Postcode : 9355TM  
Plaats : Midwolde  
Telefoon : 0594-796540 of 06-19348736  
E-mail : [assunoord@gmail.com](mailto:assunoord@gmail.com)  
Internet : [www.assunoord.nl](http://www.assunoord.nl)

## 1.3 HOE ZIT HET MET DESKUNDIGHEID EN KWALITEIT?

Ik sta voor deskundigheid en kwaliteit. Ik ben in het bezit van de benodigde diploma's voor de soorten verzekeringen waarin ik adviseer. Door altijd door te leren blijf ik op de hoogte van actuele ontwikkelingen. Ik heb een vergunning voor het adviseren en bemiddelen van de AFM (Autoriteit Financiële Markten) met nummer 12047011. Mijn vergunning kun je terugvinden op de website van de AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)).

## 1.4 WAT GELDT VOOR MIJN RELATIE MET VERZEKERAARS?

Ik werk met zorgvuldig geselecteerde verzekeraars voor het afsluiten van verzekeringen. Ik baseer mijn advisering en bemiddeling op de ervaringen met deze verzekeraars. Ik maak met jou afspraken over welke verzekeraars ik meeneem in mijn advies. Ik heb geen enkele verplichting om je te adviseren in producten van een bepaalde verzekeraar.

Ik ben volledig zelfstandig. Dat wil zeggen dat geen enkele verzekeraar een aandeel of zeggenschap heeft in ASSUNoord.

## 1.5 WELKE VOORWAARDEN GELDEN VOOR MIJN DIENSTVERLENING?

De meest recente versie van de voorwaarden voor financiële dienstverlening van ASSUNoord zijn van toepassing op mijn dienstverlening. Deze voorwaarden zijn te vinden op [www.assunoord.nl](http://www.assunoord.nl).

### 2.1 HOE ZIET MIJN DIENSTVERLENING ERUIT?

Mijn dienstverlening bestaat uit het adviseren en bemiddelen in verzekeringen. Adviseren doe ik alleen als ik dit met jou heb afgesproken. Ik kom dan met je overeen wat ik precies ga doen en wat ongeveer mijn tijdsbesteding is en wat de kosten hiervoor zijn. Als bepaalde risico's ondergebracht worden bij een verzekeraar, dan spreek ik vooraf met je af welke verzekeraars ik hiervoor zal benaderen.

Het adviseren zelf bestaat uit meerdere stappen. Deze stappen zijn: kennismaken, inventariseren, analyseren, adviseren, bemiddelen en onderhoud.

Je kunt met mij ook een relatie aangaan waarbij ik niet adviseer en enkel voor je bemiddel bij het afsluiten en beheren van een verzekering. In deze situatie beslis je zelf welke verzekering bij jou past. Voor het afsluiten van en beheren van inkomensverzekeringen, levensverzekeringen en pensioenen is uitsluitend bemiddelen niet mogelijk.

Verder bestaat mijn dienstverlening uit hulp bij schade, financiële coaching en risicomanagement. Onder risicomanagement versta ik het helpen van de klant rondom het in kaart brengen van risico's en waar risico's zijn het zoeken naar passende oplossingen om deze te beheersen. Een oplossing kan hierbij ook het afsluiten van een verzekering zijn.



## 2.2 KENNISMAKEN

Wil je gebruik maken van mijn dienstverlening? Dan is het voor mij erg belangrijk dat je hierin een goed gevoel hebt en vertrouwen in mij hebt als adviseur. Jij geeft aan op welk gebied je mijn hulp nodig hebt. Dat kan zijn voor verzekeringen of andere diensten. Ik vertel je hoe ik werk en wat de stappen zijn in jouw adviestraject. Het kennismakingsgesprek is daarom kosteloos en geheel vrijblijvend. Besluit je om met mij een adviesrelatie aan te gaan? Dan maken we afspraken over de dienstverlening en de kosten hiervoor.

## 2.3 INVENTARISEREN

Als ik ga adviseren ga ik eerst inventariseren. Hierbij wil ik inzicht in jouw financiële positie, wat jouw wensen en behoeften zijn, welke kennis en ervaring jij hebt op financieel gebied en in welke mate je bereid bent risico's te nemen en welke je zelf kunt dragen.

## 2.4 ANALYSEREN

Na het inventariseren ga ik de risico's die jij loopt analyseren en stel ik een klantprofiel op.

## 2.5 ADVISEREN

Na het analyseren van de risico's die jij loopt stel ik mijn advies samen. Hierbij houd ik rekening met jouw risicobereidheid, draagkracht, wensen en behoeften.

Mijn advies doe ik schriftelijk. Ik bespreek mijn advies met jou.

## 2.6 BEMIDDELEN

Ik heb toegang tot een groot aantal aanbieders van financiële producten. Als je bij die aanbieders een product wilt afnemen, kan ik daarin voor jou bemiddelen. Ik help je bij het aangaan van overeenkomsten tussen jou en de financiële instelling van je keuze. Ik heb geen enkele contractuele verplichting om je te adviseren in financiële producten van bepaalde financiële instellingen.

Het is mogelijk dat je zonder advies aan mij vraagt om voor jou te bemiddelen. Dit is niet mogelijk bij inkomensverzekeringen, levensverzekeringen en pensioenen.

## 2.7 ONDERHOUD

Ik help je ook nadat je een product hebt aangeschaft. Dat kan bijvoorbeeld gaan over een aanpassing van het product omdat er iets is veranderd (chtscheiding, verhuizing, aankopen of andere wijzigingen) of het kan gaan om hulp bij schade. Als je met mij een adviesrelatie aan gaat dan maken we afspraken over het onderhouden van het klantprofiel. Ook kan het zijn dat eerder door mij gegeven adviezen aangepast moeten worden.

Voor het beheren van je verzekeringen kun je mij een schriftelijke volmacht geven. Een volmacht wil zeggen dat ik namens jou een verzekering kan afsluiten, wijzigen of een schade kan melden. Je kunt op elk moment jouw volmacht intrekken, dit moet je schriftelijk doen.

Een voordeel van een volmacht is dat ik het recht heb om namens jou in contact te treden met verzekeraars en andere partijen en jij dit niet zelf hoeft te doen.



### **3.1 WAT VERWACHT IK VAN JOU?**

Ik verwacht een paar dingen van jou. Ik verwacht dat je op tijd en volledig de juiste gegevens verstrekt, over alle zaken die invloed hebben op de voor jou te sluiten of afgesloten verzekeringen. Dit is in je eigen belang. Als bij schade blijkt dat je onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven, dan kan het bijvoorbeeld zijn dat de verzekeraar de schade niet of niet geheel hoeft te vergoeden.

Ik vraag je de gegevens die je van mij of de verzekeraar ontvangt te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan mij door te geven.

Na het adviseren en bemiddelen wil ik dat je mij op de hoogte houdt van veranderingen in je situatie. Je kunt hierbij denken aan verandering van je telefoonnummer of een e-mailadres, maar ook aan een verandering in je persoonlijke of zakelijke situatie. Als ik met jou heb afgesproken dat wij een adviesrelatie hebben, dan werk ik met een klantprofiel. In jouw klantprofiel staan jouw persoonlijke gegevens die van belang zijn voor de risico's die jij loopt en waarvoor verzekeringen zijn afgesloten.

### **4.1 BETALINGEN**

#### **Verzekeringen**

Betaling van particuliere verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar of jaar) doe je door middel van automatische incasso, rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij, serviceprovider of volmachtbedrijf waarmee ik samenwerk.

### **5.1 WAT BETAAL JE VOOR MIJN DIENSTVERLENING?**

Voor een adviesrelatie waarbij jij een particulier bent werk ik met een abonnement. De inhoud van deze dienstverlening en wat dit kost kun je vinden op mijn website: [www.assunoord.nl](http://www.assunoord.nl). Inkomensverzekeringen, levensverzekeringen en pensioenen zijn geen onderdeel van het abonnement. Hiervoor geldt dat wij afspreken hoeveel tijd ik hieraan ga besteden en reken ik mijn uurtarief.

Voor een adviesrelatie waarbij jij een zakelijke relatie bent maken wij specifieke afspraken.

Voor mijn bemiddelingsactiviteiten en hulp bij schade ontvang ik een vergoeding van de verzekeraar. Voor de verzekeringen waarbij deze vergoeding niet is toegestaan ga ik een adviesrelatie en breng ik geen bemiddelingsvergoeding in rekening.

### **5.2 UURTARIEF**

Mijn uurtarief in 2020 is € 60,- exclusief BTW of assurantiebelasting. Jaarlijks verhoog ik per 1 januari mijn uurtarief met de consumentenprijsindex (CPI) van september van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).

### **5.3 WANNEER WORDT ER BTW IN REKENING GEBRACHT?**

Mogelijk is mijn dienstverlening belast met BTW. Als het de bedoeling is dat het advies gebruikt gaat worden voor het afsluiten van een verzekering, mag ik een nota zonder BTW aan je versturen. Er geldt dan assurantiebelasting als dit ook voor de verzekering zelf geldt.

### **6.1 WANNEER MAG JIJ ONZE RELATIE BEËINDIGING?**

Je hebt het recht om een abonnement voor adviesrelatie te beëindigen per de einddatum van het abonnement. Als er verzekeringen via mij zijn gesloten, kun je de betreffende verzekeraar vragen deze over te dragen aan een andere adviseur.

### **7.1 WELKE PERSOONSGEGEVENS BEWAAR IK?**

Ik bewaar de persoonsgegevens die ik nodig heb om je te kunnen adviseren, bemiddelen of om je te helpen in geval van schade. Dit kunnen je contact- en identificatiegegevens zijn, maar ook je financiële gegevens. Vaak zijn het belangrijke gegevens die vertrouwelijk zijn.

De privacy van jouw persoonlijke gegevens is bij mij gewaarborgd. Ik voldoe aan de eisen zoals gesteld door het College Bescherming Persoonsgegevens.

Wil je meer weten over privacy en hoe ik je persoonsgegevens verwerk? Lees dan mijn actuele cooky- en privacyverklaring op mijn website: [www.assunoord.nl](http://www.assunoord.nl).



### **8.1 WAT KUN JE DOEN ALS JE EEN KLACHT HEBT?**

Ik doe er alles aan om je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan, voor die gevallen ben ik verzekerd via mijn beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Klachten over mijn dienstverlening neem ik serieus en los ik graag in goed overleg met jou op. Neem dus altijd eerst contact met mij op om tot een oplossing te komen.

Mocht dat niet tot jouw tevredenheid lukken en ben je particulier of klein zakelijk ondernemer, dan heb je de mogelijkheid om binnen 3 maanden je klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ik ben ingeschreven bij het Kifid onder nummer 300.017554.

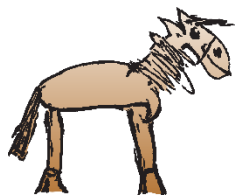
Informatie over het Klachteninstituut kun je vinden op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid  
Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG

### **9.1 WAT KAN IK NOG MEER VOOR JE DOEN?**

Ik hoop dat deze dienstenwijzer je voldoende inzicht en vertrouwen geeft in mijn dienstverlening. Ik kan in deze dienstenwijzer niet tot in detail benoemen wat ik allemaal doe. Dus heb je vragen, aarzel dan niet om ze aan mij te stellen.

Dank je wel,  
Namens ASSUNoord



Marianne Oosterhuis