Dienstenwijzer voor de cliënten van:

Naam kantoor:	Assurantiekantoor Van Wijk
Adres:	Hofstraat 2-A
Postcode /woonplaats:	3401 DE IJsselstein
Website:	www.vanwijkadvies.nl
Telefoon:	030 - 6883941
E-mail:	info@vanwijkadvies.nl

A. Inleiding

Geachte cliënt,

De financiële dienstverlening van ons kantoor valt onder de regelgeving van de Wet financieel toezicht. Ons kantoor is in het bezit van een vergunning, afgegeven door de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en is ingeschreven in het register dat door deze toezichthouder wordt beheerd. Deze vergunning geldt voor het bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen, levensverzekeringen (vermogen), hypothecair krediet, consumptief krediet en elektronisch geld.

De verzekeringsbedrijfstak hecht aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen.
Daarom is naast de Wft (Wet financieel toezicht) ook de BGFO (Besluit Gedragstoezicht Financiële Ondernemingen) opgesteld, waarin wordt aangegeven aan welke punten assurantiekantoren minimaal aandacht moeten besteden in de voorlichting aan en advisering van consumenten. Assurantiekantoor Van Wijk houdt zich aan de voorschriften van deze wetten.

Voor onze dienstverlening gebruiken wij gegevens van en over u. Die gegevens zijn uw naam, adres, inkomen of andere gegevens. Uiteraard gaan wij uiterst zorgvuldig om met uw persoonsgegevens. Daarbij houden wij ons aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In deze dienstenwijzer is ook onze privacyverklaring opgenomen. Hierin leest u hoe wij (en/of andere partijen) met uw gegevens omgaan.

B. Wie zijn wij?

Assurantiekantoor Van Wijk geeft onafhankelijk advies aan bedrijven op het gebied van verzekeringen en aan particulieren op het gebied van verzekeringen, hypotheken, sparen en beleggen. We wenden onze ervaring, kennis en creativiteit aan om uit diverse aanbieders en producten voor u de juiste oplossing te kiezen. Vervolgens mag u een betrouwbare en vakkundige begeleiding verwachten.

Onze handelsnaam en statutaire naam:	Assurantiekantoor Van Wijk
Bezoekadres:	Hofstraat 2A, 3401 DE IJsselstein
Postadres:	Postbus 37, 3400 AA IJsselstein
Telefoon:	030-688 39 41
E-mail:	info@vanwijkadvies.nl
Website:	www.vanwijkadvies.nl

Bij de Autoriteit Financiële Markten zijn wij geregistreerd onder de naam Assurantiekantoor Van Wijk. Ook in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel te Utrecht zijn wij ingeschreven onder de naam Assurantiekantoor Van Wijk. Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 30055392.

C. Onze diensten

Wij kunnen u adviseren op het gebied van :

1. schadeverzekeringen. Met dit soort verzekeringen kunt u **schade** vergoed krijgen die u lijdt in het geval dat u bijvoorbeeld ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken, uw bagage tijdens een vakantie zoekraakt, u een aanrijding met uw auto krijgt, er brand uitbreekt in uw huis etc. U kunt hierbij denken aan ziektekostenverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, een reisverzekering, een autoverzekering en brandverzekeringen.
2. levensverzekeringen. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor een aanvullend pensioen, de aflossing van een schuld. Voorbeelden zijn: koopsompolis, een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.
3. hypotheken. Onze doelstelling hierbij is ervoor te zorgen dat de financiering voor de aankoop van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden.
4. Oudedags- en nabestaandenvoorzieningen die u afsluit in aanvulling op de pensioenvoorzieningen die de overheid en/of uw werkgever geregeld hebben.

De begeleiding verschilt per klant en is onder andere afhankelijk van:

- de mate waarin u begeleiding vraagt en inzicht geeft in uw situatie
- uw actuele situatie (zijn er wijzigingen/ontwikkelingen, zoals de aanschaf van een auto of een schadegeval)
- het soort verzekeringen dat u heeft

Periodiek benaderen we u om te overleggen of een bezoek zinvol is, of er wijzigingen aangebracht moeten worden in uw verzekeringen of dat het nodig is een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken heeft en de daarvoor al dan niet geregelde verzekeringen.

We benadrukken dat het in een aantal gevallen van groot belang is, om zelf contact met ons op te nemen, zie punt "E" (wat verwachten wij van u).

Afhankelijk van uw wensen bestaat onze dienstverlening uit:

a. inventarisatie van risico's en benodigde verzekeringen
   (indien afgesproken en indien we voldoende inzicht krijgen in uw situatie)
b. keuze van en uitleg over verzekeringsproducten
   (waarom kiezen we een bepaald product)
c. begeleiding bij het tot stand komen van de verzekeringsovereenkomst
   (controle van of hulp bij het invullen van het aanvraagformulier,
   controle van de polis, uitleg over de polis en premie-incasso)
d. begeleiding en regelen van voorkomende schades
   (waaronder controle van het al dan niet uitbetalen door de verzekeraar
   en het mogelijk in verweer gaan tegen een standpunt van de verzekeraar)

Bij voorkeur verzorgen wij alle contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappij en andersom. Alleen dan kunnen we u optimaal van dienst zijn. In een aantal gevallen komt een direct contact met de verzekeraar voor, bijvoorbeeld in geval van :

- medische zaken
- specifieke (technische) kennis die vereist is (architecten/aannemers)
- een beslissing van de maatschappij dat u rechtstreeks geïnformeerd wordt

D. Privacy Verklaring

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Uiteraard gaan wij uiterst zorgvuldig om met uw persoonsgegevens. Conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zullen deze gegevens niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

D1. Waarom hebben wij uw gegevens nodig

Wij vragen uw persoonsgegevens als u diensten of producten van ons afneemt. Bijvoorbeeld voor een advies, een verzekering of een hypotheek. Wij gebruiken die persoonsgegevens als u een overeenkomst met ons sluit of als wij een overeenkomst voor u uitvoeren. Wij kunnen de gegevens ook gebruiken om onze dienstverlening aan u te verbeteren. Dit gebeurt bijvoorbeeld om u te informeren over financiële of fiscale veranderingen, nieuwe producten, relevante geldzaken en onze diensten.

Voor een advies of een bemiddeling nemen wij contact op met andere bedrijven of instanties. Dat zijn o.a.: verzekeraars, serviceproviders, geldverstrekkers, banken, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen, schade-herstelbedrijven.
Zij hebben vaak persoonlijke gegevens van u nodig:
* om een offerte uit te brengen,
* om een overeenkomst (verzekering, pensioen of hypotheek) met u te sluiten,
* om een overeenkomst uit te voeren.
* Verzekeraars, serviceproviders en geldverstrekkers hebben uw gegevens nodig om een offerte op te stellen en een overeenkomst uit te voeren.
* Expertisebureaus gebruiken bijvoorbeeld uw contactgegevens en woongegevens om de waarde van uw woning te kunnen taxeren.
* Arbeidsdeskundigen gebruiken uw contactgegevens om bij een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u op te nemen.
* Schade-herstelbedrijven gebruiken uw contactgegevens om schade bij u te inventariseren en te herstellen.

Als u ons opdracht geeft een offerte aan te vragen of te bemiddelen, geven wij persoonsgegevens van u door aan de betreffende instelling. Het gaat alleen om gegevens die echt nodig zijn om bepaalde werkzaamheden voor u te verrichten.

D2. Beveiliging van uw gegevens

Wij gaan zeer zorgvuldig met uw gegevens om. Daarom beschermen wij die gegevens. Hiervoor gebruiken wij technische en administratieve veiligheidsmaatregelen. Met deze maatregelen verkleinen wij het risico dat de gegevens verkeerd worden gebruikt.
Wij willen hiermee verlies, misbruik, onbevoegde toegang, openbaarmaking en wijziging van de gegevens voorkomen. De veiligheidsmaatregelen bestaan uit: firewalls (hardware en/of software om de computer te beveiligen), fysieke en administratieve controles voor toegang tot de gegevens. Als u denkt dat er misbruik is gemaakt van data, neem dan contact met ons op.

D3. Uw rechten in verband met uw persoonsgegevens

Als u een klantrelatie met ons heeft, kunt u ons via info@vanwijkadvies.nl vragen om uw persoonlijke gegevens in te zien. Als blijkt dat er fouten staan in die gegevens, dan kunt u ons per mail vragen de gegevens te corrigeren of te verwijderen. Als u geen algemene informatie van ons wilt over onze producten en diensten, dan kunt u dit via info@vanwijkadvies.nl doorgeven. U krijgt dan geen algemene informatie of nieuwsberichten meer van ons. Wel blijven we u informeren over de lopende overeenkomsten (verzekeringen, hypotheken etc.) die u met ons kantoor heeft.
Heeft u bezwaren tegen de manier waarop wij omgaan met uw persoonlijke gegevens? Laat het ons weten. Bent u niet tevreden met de manier waarop wij op uw vraag of klacht reageren? Dien dan een klacht in bij de Autoriteit Persoonsgegevens: www.Autoriteitpersoonsgegevens.nl.

D4. Bewaartermijn persoonsgegevens
Wij bewaren uw persoonsgegevens zolang dat nodig is voor de werkzaamheden die wij voor u uitvoeren, in ieder geval minimaal zolang wij hiertoe wettelijk verplicht zijn. Wordt op uw verzoek alle contact verbroken, dan wachten wij de wettelijke bewaartermijn af en zullen we daarna de gegevens vernietigen.

D5. Websites van derden
Deze privacyverklaring is niet van toepassing op websites van derden die met onze website zijn verbonden (bijvoorbeeld ziektekostenverzekeraars). Hoe deze externe bedrijven met uw persoonsgegevens omgaan, kunt u lezen in de privacyverklaring op deze websites.

E. Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook iets van u! In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is onder meer nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.

Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven of onderverzekerd raken.
Onder wijziging van uw persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, kind(eren) uit huis, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

Ontvangt u een polis of een bevestiging van een wijziging of aanvraag, controleert u dan de gegevens goed. In ieder communicatietraject kunnen fouten sluipen. Zaken waar u op kunt letten zijn: ingangsdatum van de verzekering/wijziging, kenteken, verzekerde som alsmede de dekking. Is er iets onduidelijk of verkeerd, belt u ons dan even. We kunnen de eventuele fout of het gerezen misverstand dan (laten) corrigeren.

Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar, zie eventueel ook punt "C". In het geval dat u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.

F. Onze bereikbaarheid

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. Op werkdagen kunt u tussen 08.30 uur en 17.00 uur op ons kantoor terecht of ons bellen of mailen. Op zaterdag en zondag zijn wij niet geopend.

Buiten deze tijden kunt u ons
- bellen: u wordt doorverbonden met een van onze medewerkers of u kunt de voicemail inspreken
- mailen: de verwerking ervan zal pas mogelijk zijn tijdens onze openingstijden

Bij overheidsrichtlijnen met betrekking tot een pandemie (zoals de corona-maatregelen) zullen wij ons aan de overheidsrichtlijnen houden.

G. De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd. Voor de meeste schadeverzekeringen loopt de incasso via ons kantoor. Desgewenst kunnen we de premies automatisch van uw rekening afschrijven. Een afschrijving zullen we schriftelijk aankondigen, tenzij u kiest voor maandbetaling. Indien u ons niet machtigt voor automatische afschrijving van uw rekening, ontvangt u een nota (factuur).

Bij incasso door de verzekeringsmaatschappij spreekt u met de verzekeraar de door u gewenste incasso-methode af.

Vrijwel alle polisvoorwaarden bepalen dat de dekking van de verzekering ophoudt indien u niet binnen 30 dagen na de vervaldatum heeft betaald. De verplichting tot betaling van de gehele premie blijft. De alsnog verschuldigde premie kan in rechte worden gevorderd, hetgeen extra kosten met zich meebrengt.

Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.

H. Onze relatie met verzekeraars

Wij zijn een ongebonden bemiddelaar; wij zijn geheel zelfstandig en vormen geen onderdeel van een keten of een verzekeringsmaatschappij.
We kunnen bemiddelen in de producten van een aantal vooraanstaande verzekeraars. Voor schade- en levensverzekeringen zijn dat: Allianz, Avéro-Achmea, a.s.r., De Goudse, Klaverblad, Nationale-Nederlanden, Noord-Hollandsche van 1816, Onderlinge van 1870, ONVZ, Reaal, Turien en Unigarant. Voor hypotheken zijn dat vele levensverzekeraars en een groot aantal banken en tevens kunnen wij via de inkoopcombinatie Home Invest bij vrijwel alle overige aanbieders hypotheken afsluiten. In onze keuze zijn wij volledig adviesvrij. Via een extern bureau kunnen bovendien verzekeringen van een groot aantal verzekeraars waar wij geen directe banden mee hebben, worden beheerd.

We hebben goede contacten met accountantskantoren en makelaars in de regio, maar maken geen afspraken over doorverwijzen of provisies.

I. Hoe worden wij beloond?

Voor schadeverzekeringen ontvangen wij van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering(en) gesloten is (zijn) een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Voor levensverzekeringen en indien er diensten aan u worden geleverd worden onze kosten via een nota (factuur) aan u in rekening gebracht. Hierover informeren wij u vooraf. Zie ook onze vergelijkingskaarten voor Hypotheken, Vermogen opbouwen en Risico's afdekken.

J. Onze kwaliteit

Ons kantoor heeft in het kader van de Wet financieel toezicht een vergunning voor het bemiddelen bij verzekeringen en valt onder het toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM).
Ons vergunningsnummer bij de AFM is nummer 12010613.
Het register van de AFM is te raadplegen op de website van de AFM: www.AFM.nl.
Tevens beschikt Jacco Kruk over gespecialiseerde diploma's op het gebied van schaderegeling (Motorrijtuigverzekering en Schadebehandeling) en op het gebied van levensverzekeringen.
Het kennisniveau en de diploma's van het personeel voldoen aan de eisen van de Wet Financiële Dienstverlening. Dat houdt ook in, dat er periodieke (bij)scholing wordt gevolgd om aan de eisen te blijven voldoen.

Op het gebied van hypotheken-advisering voldoen Jacco Kruk en Danny de Ridder aan de opleidingseisen en (jaarlijkse) permanente educatie.

Kwaliteit is niet alleen afhankelijk van opleiding. Jarenlange praktijkervaring is van belang om een juiste keuze te kunnen maken:

- in de keuze van verzekeringsmaatschappij (heeft een maatschappij het belang van de cliënt of dat van de maatschappij voorop staan?)
- hoe bereik je een maximaal resultaat voor de klant in de communicatie richting de verzekeraar?

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid.

K. Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken 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 ons kantoor totdat de verzekeringen niet meer via ons kantoor lopen. U blijft hierbij vrij in de keuze van een andere bemiddelaar.

L. Klachten?

Als u een klacht hebt over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.
Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op.
Alle klachten worden door de directie behandeld.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijke

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
tel. (070) 333 89 99
website: www.kifid.nl.

U kunt zich desgewenst tot de Burgerlijke Rechter wenden.

M. Aanpassen dienstenwijzer en privacyverklaring

Wij kunnen deze dienstenwijzer en privacyverklaring tussentijds aanpassen. U vindt op onze website – www.vanwijkadvies.nl – steeds onze actuele en geldende dienstenwijzer en privacyverklaring.