

## Dienstenwijzer Assurantiekantoor Lammers

De verzekeringsbedrijfstak en de overheid hechten waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen.

Om u een indruk te geven van onze werkwijze hebben wij deze dienstenwijzer opgesteld. Wij baseren ons advies op uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen. In deze dienstenwijzer geven wij aan wat u van ons kunt verwachten en informeren wij u over onze dienstverlening.

Onderstaand vindt u, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie hoe wij handelen en waar u eventuele klachten kunt melden.

### Wie zijn wij ?

Assurantiekantoor Lammers is een onafhankelijk kantoor dat meer dan 70 jaar bestaat.

### Persoonsgegevens

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

### Waarvoor gebruiken wij uw persoonlijke gegevens?

Wij houden ons aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) Uw persoonsgegevens worden door ons kantoor verwerkt. En kunnen tussen ons, de aanbieder van levensverzekeringen en schadeverzekeringen worden uitgewisseld, indien van toepassing.

Wij gebruiken uw persoonlijke gegevens om de gewenste verzekering af te sluiten en te kunnen beheren.

Per 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing geworden.

De AVG heeft de Wbp vervangen.

Wat is er veranderd ?

De AVG versterkt de positie van de betrokkenen. Dit zijn de mensen van wie de gegevens worden verwerkt. Zij krijgen nieuwe privacyrechten en bestaande rechten worden sterker. Wij, als verwerker van persoonsgegevens, krijgen meer verplichtingen.

Onder bestaande rechten vallen onder andere:

- recht van inzage in ons dossier van u
- recht op correctie en verwijdering van gegevens in ons dossier van u

Onder nieuwe rechten valt bijvoorbeeld:

- recht op dataportabiliteit- hieronder wordt verstaan het recht dat u uw gegevens makkelijk van ons kunt krijgen om vervolgens deze gegevens door te kunnen geven aan andere organisaties.

Meer informatie?

Voor uitgebreide informatie inzake de per 25 mei 2018 ingaande nieuwe wetgeving betreffende de AVG, verwijzen wij u naar onze website. U vindt onder "Downloads" onze Privacy Verklaring mei 2018.

Daarnaast kunt u ook naar de website van de *Autoriteit Persoonsgegevens* voor meer informatie.

### Adresgegevens

Assurantiekantoor Lammers  
Parkweg 2 – 6994 CN De Steeg  
Postbus 31 – 6994 ZG De Steeg

### Bereikbaarheid:

Maandag t/m vrijdag: 09:00 - 17:00 uur.

Uiteraard kunt u ons in geval van calamiteiten ook buiten deze uren bereiken.

Tel: 026 – 4952541

E-mail: [info@assurantiekantoorlammers.nl](mailto:info@assurantiekantoorlammers.nl)

Whatsapp:06-15132529  
(uitsluitend Whatsapp)

Internet:

<http://www.assurantiekantoorlammers.nl>

U kunt natuurlijk ook een afspraak met ons maken zodat wij bij u aan huis komen. Ook kunt u met ons buiten kantoor tijden contact opnemen om een afspraak maken.

### **Lidmaatschappen, registraties en verzekering.**

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd.

#### **De belangrijkste zijn:**

- AFM
- KIFID
- BAVAM
- KVK

#### **Autoriteit Financiële Markten (AFM)**

AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12019641. Het register van vergunning- houders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl)

#### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD).**

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u een klacht heeft over onze dienstverlening c.q. werkwijze in het algemeen en wij komen samen niet tot een bevredigende oplossing, kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Verzekeringen, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen.

Ons aansluitnummer bij de KIFID is: 300013748

#### **BAVAM**

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering onder polisnummer 1572.

#### **Kamer van Koophandel (KVK)**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer: 09037656.

## **Onze dienstverlening**

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM.

Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

#### **Schadeverzekeringen:**

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan bijvoorbeeld gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto.

Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

#### **Levensverzekeringen:**

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen.

## Hoe komen wij tot een advies?

### **Adviesvrij:**

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

### **Ondernemersvrijheid:**

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren, wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

### **Keuze van aanbieders:**

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Als wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken.

In dit geval melden wij u dit vooraf.

## Hoe zit het met onze kosten?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

Ons kantoor heeft ervoor gekozen onze kosten onderdeel te laten zijn van de prijs van het product.

De premie betaalt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij of de geldverstrekker. Vervolgens draagt deze een deel hiervan aan ons af ter dekking van onze bedrijfskosten.

Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

### **Indicatie van onze inkomsten:**

Motorrijtuigen 15% tot 20% van de premie

Inboedel/opstal/AVP 20%

Zorgverzekering, 3% over de basisverzekering, 8% over de aanvullende verzekering.

Reisverzekering 20% tot 25%

Voor de volgende verzekeringen ontvangt u vooraf aan het advies en/of bemiddeling een opgaaf van onze kosten, honorering:

- Arbeidsongeschiktheidsverzekering
- Levensverzekering (o.a. lijfrente, overlijdensrisico en uitvaart)

U weet dus altijd vooraf welke kosten wij in rekening brengen.

## Wij vragen ook iets van u.

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

### **Juiste en volledige informatieverstrekking:**

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

### **Totaalbeeld:**

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben. Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico, omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

### **Wijzigingen doorgeven:**

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, andere baan, huwelijk, geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

### **Informatie doornemen:**

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden. Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten.

Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zonnodig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

### **Als u een klacht hebt:**

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

### **Eerst de klacht kenbaar maken aan ons:**

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

### **Daarna eventueel naar het klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD):**

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het KIFID, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële  
Dienstverlening.

Postbus 93257 2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900-3552248 (10 ct/min.)

e-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl) internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

### **Wij doen meer voor u!**

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzelt u dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

Tel: 026 - 4952541