

AskAnja@

Hypotheeken & Verzekeringen

DIENSTENWIJZER verzekeringen

U bent benieuwd naar mijn dienstverlening, in deze dienstenwijzer maak ik u wegwijs in mijn bedrijf *AskAnja@* en vertel ik u hier graag meer over;

- Wie ben ik?
- Hoe kunt u mij bereiken?
- Bij welke organisaties ben ik aangesloten?
- Welke dienstverlening bied ik u aan
- Mijn werkwijze
- Wat verwacht ik van u
- Wat betaald u voor mijn dienstverlening

Zo weet u wat u van mij kunt verwachten, voordat u gebruik maakt van mijn dienstverlening.

Als ervaren, gedreven en onafhankelijk adviseur wil ik van betekenis zijn voor mensen die een woondroom/wens hebben of mensen die hulp nodig zijn bij de bestaande hypotheeksituatie.

Daarbij kan ik u ook voorzien van de juiste adviezen op het gebied van zowel schade-, als levensverzekeringen.

Mijn bedrijf heet *AskAnja@* omdat ik wil uitdragen dat u mij alles kunt vragen wat betreft Financieel Hypotheekadvies en verzekeringen. Ik wil u graag van een reëel en betrouwbaar advies voorzien. Een advies waar u van op aan kunt!

Heeft u naar aanleiding van deze dienstenwijzer nog vragen? Stel ze gerust!

Ik kijk uit naar een prettig en persoonlijk contact.

Vriendelijke financiële groet,

Anja Roo-Dragt
Erkend Financieel Adviseur

Anja Roo-Dragt

AskAnja@

T: 06 – 20 23 00 61

E: anja@askanja.nl

W: askanja.nl



WIE BEN IK?

Mijn naam is Anja Roo-Dragt en mijn (eenmans) bedrijf draagt de naam *AskAnja@*.

AskAnja@, Financieel Advies biedt u Persoonlijk, Professioneel betrouwbaar hypotheekadvies en bemiddeling en advies voor zowel schade-, als levensverzekeringen.

In deze dienstenwijzer beperk ik mij tot de schade-, en levensverzekeringen.

Ik kan u voorzien van een juist verzekerings-advies. Het is mijn taak om, samen met u, een goede inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken heeft.

Op basis van deze inventarisatie zal ik uw verzekeringsbehoefte vaststellen, om u vervolgens te adviseren welke verzekeringsproducten in deze behoefte voorzien. Naast deze advisering begeleid ik u ook gedurende de looptijd van deze verzekeringsproducten bij het eventueel aanpassen van bepaalde verzekeringen, bij communicatie met de verzekeraar, bij schadeafwikkeling, etc.

Mocht u vragen hebben dan kunt u altijd contact met mij opnemen. Ik zal u van de gewenste informatie voorzien. Contact opnemen kan uiteraard telefonisch, maar ook per e-mail, of schiftelijk. Kortom, ik zal uw belangen zo goed mogelijk behartigen.

Ik ben er voor u!

HOE KUNT U MIJ BEREIKEN?

Naam:	<i>AskAnja@</i>
Adres:	Grindweg 71
Postcode en Plaats:	8485 JE Munnekeburen
Telefoonnummer:	06 – 20 23 00 61
Emailadres:	anja@askanja.nl
Website:	Askanja.nl
Skype:	live:.cid.46fd80edd6593756

Ik ben op meerdere manieren voor u bereikbaar. Op bovenstaand telefoonnummer ben ik bereikbaar van 9 uur tot 18 uur op werkdagen. Wanneer de telefoon niet opgenomen wordt kunt u een sms of whatsapp bericht sturen met een terugbelverzoek. Mijn streven is om u binnen 24 uur terug te bellen.

Het is uiteraard ook mogelijk om een afspraak buiten deze tijden een afspraak te maken. In overleg houd ik graag rekening met uw wensen.

Zoals hierboven benoemd ben ik ook bereikbaar via whatsapp en via Skype. Voor een Skype gesprek plan ik graag een afspraak in.

BIJ WELKE ORGANISATIES BEN IK AANGESLOTEN?

→ Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM bevordert de zorgvuldige financiële dienstverlening aan consumenten. Bedrijven en personen die financiële diensten verlenen, moeten deskundig en betrouwbaar zijn. De Informatie dient feitelijk juist, begrijpelijk en niet misleidend te zijn. De ondernemingen moeten handelen in het belang van hun klanten.

AskAnja@ heeft een vergunning ontvangen van de toezichthouder Autoriteit Financiële Markten (AFM). In het register van de AFM ben ik ingeschreven onder nummer 12047376

Ik heb een vergunning gekregen om te adviseren en bemiddelen in:

- Hypothecair Krediet
- Vermogen (Levensverzekeringen)
- Inkomensverzekeringen
- Consumptief Krediet
- Schadeverzekeringen Particulier

→ Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Natuurlijk doe ik mijn uiterste best u naar volle tevredenheid van dienst te zijn. Maar ook ik kan een fout maken. Mocht mijn dienstverlening niet aan uw verwachtingen voldoen, maak dit dan kenbaar aan mij zodat we dit kunnen bespreken. Ik zal mijn uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Mocht ik uw klacht niet kunnen oplossen dan is er een mogelijkheid deze klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). AskAnja@ is hierbij aangesloten.

Kifid bemiddelt en beslist in geschillen tussen consumenten met banken, verzekeraars, intermediairs of andere financiële dienstverleners. De Ombudsman, de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep werken objectief en onafhankelijk. Het bestuur van Kifid en de aangesloten dienstverleners hebben geen invloed op de adviezen en beslissingen van Kifid.

Mijn aansluitnummer bij Kifid is **300.....**

→ Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel sta ik geregisterd onder nummer 77477723.

→ Stichting Erkend Hypotheekadviseur

Ik ben gecertificeerd en aangesloten bij de Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH) als Erkend Financieel Adviseur. Mijn lidnummer is 27531.

→ Verzekering

AskAnja@ heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten bij Interpolis ZekerVanJeZaak onder polisnummer 350007948. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag waarop de beroepsaansprakelijkheids-verzekering aanspraak geeft.

→ Autoriteit Persoonsgegevens

Voor de advisering en bemiddeling van financiële producten zal AskAnja@ gegevens van u als klant verwerken. Deze gegevens worden conform de Wet bescherming persoonsgegevens behandeld.

Aard van de dienstverlening

Tevens beschik ik over een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

- Schadeverzekeringen: Hierbij moet u denken aan woonhuisverzekeringen, motorrijtuigenverzekeringen, aansprakelijkheidsverzekeringen, reisverzekeringen etc.
- Levensverzekeringen: bijvoorbeeld overlijdensrisicoverzekeringen
- Inkomensverzekeringen: bijvoorbeeld Arbeidsongeschiktheidsverzekering

Wat verwacht ik van u?

U mag aan mijn advies en dienstverlening hoge eisen stellen: maar ik verwacht ook een paar zaken van u:

- U dient mij de juiste en volledige gegevens te verstrekken. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u mij onjuiste, of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het bijvoorbeeld zo zijn dat een verzekeraar, op grond van de verzekeringsvoorwaarden, gerechtigd is deze schade niet, of niet geheel, te vergoeden;
- Hebt u elders verzekeringen lopen, dan is het voor mij van groot belang om dit te weten. Deze informatie is nodig om u van een goed advies te voorzien. Het kan bijvoorbeeld zo zijn dat u dubbel verzekerd bent, of dat er sprake is van over- of onderverzekering.
- Ook als er wijzigingen plaatsvinden in uw persoonlijke situatie, of in de situatie van uw bedrijf, dan verwacht ik van u dat u dit zo spoedig mogelijk aan mij doorgeeft. Op die manier kunnen wij tijdig anticiperen op deze gewijzigde situatie en daar waar nodig uw verzekering, in overleg met u, aanpassen;
- Uiteraard doe ik er alles aan om u de juiste stukken toe te sturen. Om problemen te voorkomen wil ik u echter verzoeken om deze ontvangen stukken op juistheid te controleren en eventuele onjuistheden zo spoedig mogelijk aan mij door te geven.

De Premie

Over het algemeen zal de door u verschuldigde premie door de verzekeraar bij u worden geïncasseerd. Uiteraard kan de premiebetaling op verschillende manieren plaatsvinden (denk hierbij aan betaling d.m.v. automatische incasso, per acceptgiro, maar ook aan betaling per maand, per kwartaal, per jaar, etc.). Bij het sluiten van de verzekeringen zal ik de te hanteren incassowijze en de eventuele hiermee gepaard gaande kosten (zoals bijvoorbeeld een opslag voor termijnbetaling) met u afstemmen. Als u de premie niet tijdig betaald, dan kan de verzekeraar, conform de van toepassing zijnde polisvoorwaarden, besluiten de verzekering te royeren. De verschuldigde premie kan dan uit handen gegeven worden aan een incassobureau, of door middel van een gerechtelijke procedure worden geïncasseerd. Mocht u onverhoopt niet tijdig aan uw betalingsverplichting kunnen voldoen, laat u mij dat dan zo spoedig mogelijk weten, zodat we samen met de verzekeraar naar een goede oplossing kunnen zoeken.

Wijze van beloning

De kosten van mijn werkzaamheden worden gefinancierd door de bank, of verzekeraar waarbij u via mijn bemiddeling een financieel product aanschafft. Deze wijze van vergoeding noemen we 'provisie'. De financiële instelling zal deze kosten bijna altijd verwerken in de prijs van het financiële product. Als ik u rechtstreeks, dat wil zeggen buiten de door u te betalen premie, kosten in rekening breng, dan zal ik u hierover vooraf informeren. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer u geadviseerd wilt worden over een zogenaamd 'complex product' (denk hierbij o.a. aan levensverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen). Voor deze complexe producten heb ik een Dienstverleningsdocument gemaakt. Hierin staat o.a. Duidelijk beschreven op welke wijze u de kosten voor deze complexe producten aan mij dient te voldoen en hoeveel deze kosten bedragen.

Bereikbaarheid

Het streven is ernaar om zo goed mogelijk bereikbaar te zijn voor alle relaties. U kunt mij bereiken via de telefoon (06-20230061), of via de mail (anja@askanja.nl) WhatsApp of SMS.

Wanneer ik op dat moment niet in staat ben om het telefoontje te beantwoorden, dan wordt u vriendelijk verzocht de voicemail in te spreken of een bericht te sturen. Ik zal u dan zo spoedig mogelijk terugbellen.

Service

Mijn kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat ik geen enkele contractuele verplichting heb om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van specifieke banken, of verzekeraars. Bovendien ben ik een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar, of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten, of een aandeel in het kapitaal. Tevens ben ik in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Selectie van aanbieders

Periodiek zal er een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren worden gemaakt. Er wordt gewerkt met een aantal voorkeursmaatschappijen. Ik bepaal zelf wie dat zijn. Ik ben dus volledig vrij in mijn advisering.

Beëindiging relatie

U heeft het recht om op elk moment de relatie met mijn kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook ik kan 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 mij totdat een andere intermediair deze zorgplicht heeft overgenomen.

Privacy

Uw persoonsgegevens

Om een goed advies te kunnen geven gaan we in gesprek met elkaar. In dit gesprek stel ik u verschillende vragen en zal ik gegevens van u ontvangen.

Met uw gegevens ga ik zorgvuldig om. Ik heb zowel technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Vanuit Wet- en regelgeving is dit verplicht.

Het kan zijn dat wanneer u mij vraagt onderdelen van het advies tot uitvoering te brengen dat ik contact moet zoeken met geldverstrekkers, verzekeraars etc. Ik geef de van u ontvangen gegevens alleen aan derden door in het kader van de gegeven opdracht om zo bepaalde werkzaamheden te kunnen verrichten en die zij nodig zijn voor de gevraagde dienstverlening.

Bewaartermijn

Ik bewaar u gegevens niet langer dan dat ik deze nodig ben voor de werkzaamheden die ik voor u uitvoer. Uiterlijk vijf jaar nadat de dienstverlening die ik tot uitvoer heb gebracht vernietig ik de persoonsgegevens die ik in dit kader van u heb ontvangen.

Wat zijn uw rechten?

U bent mijn klant dus heeft u het recht om te bepalen welke gegevens ik wel of niet ontvang. Daarnaast heeft u ook nog andere rechten. Hieronder samengevat;

- a) U mag altijd kosteloos een overzicht opvragen van uw persoonsgegevens die ik van u heb geregistreerd.
- b) Wanneer u van mening bent dat ik bepaalde gegevens van u onjuist in mijn administratie heb verwerkt dan kunt u mij verzoeken dit te corrigeren. Ik zal dit op prijs stellen omdat ik mijn werk alleen goed kan doen wanneer de gegevens correct zijn.
- c) Indien u niet langer wilt dat ik bepaalde gegevens van u in mijn administratie heb geregistreerd dan kunt u mij verzoeken deze gegevens te verwijderen. Ik zal op uw verzoek hieraan voldoen.
- d) Ik heb zoals hierboven aangegeven op welke wijze ik de van u ontvangen gegevens gebruik. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken dan kunt u dit aan mij laten weten. Ook aan dit verzoek zal ik uiteraard voldoen.
- e) Wanneer u wenst dat ik gegevens door zend naar een derde, bijvoorbeeld accountant of bank dan zal ik dit uitvoeren na uw schriftelijke verzoek.
- f) Zodra ik informatie van derden ontvang, bijvoorbeeld van een verzekeraar of accountant dan zal ik u informeren over de bron waaruit ik deze informatie heb ontvangen.

Wat is de situatie indien u mij bepaalde informatie niet geeft of mij beperkt in het gebruik?

Het opstellen van een goed financieel advies is vergelijkbaar aan het maken van een puzzel. Alle afzonderlijke stukjes moeten goed op elkaar aansluiten om de puzzel compleet te krijgen, dit lukt alleen als ik alle stukjes tot mijn beschikking heb.



Wanneer u mij bepaalde informatie of gegevens niet wenst te verstrekken of mij beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan mis ik een of meerdere stukjes van de puzzel. Het zal niet altijd onoverkomelijk zijn om toch voor u een bepaald compleet plaatje te kunnen schetsen. Ik zal u er dan wel op wijzen dat er in het advies ontbrekende puzzelstukjes zitten en wat de consequenties daarvan kunnen zijn.

Bij het ontbreken van te veel “puzzelstukjes” (gegevens en informatie) dan kan ik geen verantwoord advies opstellen en zal ik u informeren dat ik mijn werkzaamheden voor u niet kan uitvoeren.

Heeft u vragen of klachten?

Uiteraard probeer ik zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen AskAnja@ wordt omgegaan met uw gegevens? Twijfel dan niet en neem contact met mij op. Ik zal mijn best doen om uw vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Wanneer u toch een klacht heeft over de wijze waarop AskAnja@ met uw gegevens is omgegaan dan wens ik dat u hierover contact met mij opneemt. Ik beloof u dat uw klacht mijn aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven dat AskAnja@ niet zorgvuldig genoeg is omgegaan met de gegevens dan kunt u hiervoor een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens:

Autoriteit Persoonsgegevens

Postbus 93374

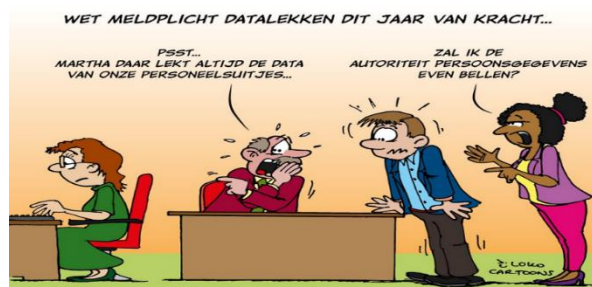
2509 AJ Den Haag

T: 0900 – 200 12 01

E: info@autoriteitpersoonsgegevens.nl

W: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

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



Indien wij er samen niet uitkomen en uw klacht heeft betrekking op mijn financiële dienstverlening dan kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

T: 0900 355 22 48

E: info@kifid.nl

W: www.kifid.nl

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



Nog vragen?

De dienstverlening van *AskAnja* omvat meer dan alleen in deze dienstenwijzer staat aangegeven. Wanneer u nog vragen heeft of een nadere toelichting wenst aarzel dan niet om contact op te nemen. Ik ben u graag van dienst. Op de website www.askanja.nl zullen we de meest actuele versie van deze dienstenwijzer, dienstverleningsdocumenten, privacyverklaring en Algemene Voorwaarden plaatsen.

