



DIENSTENWIJZER

In onze dienstenwijzer leggen wij graag uit wie wij zijn en wat u van ons kan en ook mag verwachten.

Wie zijn wij?

AV risico- en assurantieadviseurs is een onafhankelijke tussenpersonen voor al uw verzekeringen. Dagelijks werken wij als professionals aan passende verzekeringsadviezen. Zij voldoen aan de hoogste eisen van wet & regelgeving, vakbekwaamheid en integriteit. Zo zorgen wij ervoor dat het verzekeringspakket aansluit bij uw persoonlijke of zakelijke situatie.

Adviesvrij

AV risico- en assurantieadviseurs is een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal. Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde verzekeraars.

Dat verzekert u van een objectief advies!

Wij doen zaken met meer dan 20 verzekeraars en treden onder de naam AV risico- en assurantieadviseurs op als gevolmachtigd agent van ASR.

Dit betekent dat wij schades mogen uitkeren en zelf verzekeringen mogen accepteren. Wij hebben echter geen enkele verplichting om met hen zaken te doen.

Registraties

AV risico- en assurantieadviseurs is bij een aantal organisaties geregistreerd, zodat uw rechten en de kwaliteit van ons advies gewaarborgd blijven.

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, pensioenen en verzekeren. Alleen als een onderneming aan de strenge eisen van de AFM voldoet, ontvangt zij een vergunning om bepaalde financiële diensten te verlenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12042742. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op afm.nl/registers.



Verzekeringen met een gezicht

AV risico- en assurantieadviseurs heeft een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

- ✓ Vermogen
- ✓ Schadeverzekeringen (zakelijk en particulier)
- ✓ Betaalrekeningen
- ✓ Elektronisch geld
- ✓ Spaarrekeningen
- ✓ Inkomensverzekering
- ✓ Zorgverzekeringen.

Overige organisaties waar AV risico- en assurantieadviseurs geregistreerd is:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Uiteraard doen wij ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben wilt u ons daar zo spoedig mogelijk over informeren? Op onze site kunt u precies vinden hoe u de directie kunt bereiken.

Mochten wij er samen niet uit komen, dan kunt u contact zoeken met het Klachteninstituut financiële dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen.

Ons aansluitnummer bij het KiFiD is 300.015825 en kunt u controleren op kifid.nl.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder KvK nummer: 75760142.

College Bescherming Persoonsgegevens (CBP)

Wij zijn ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).

Het CBP ziet er op toe dat persoonsgegevens zorgvuldig worden gebruikt en beveiligd en dat uw privacy ook in de toekomst gewaarborgd blijft. Wij zijn ingeschreven onder meldingsnummer 1577821 en u kunt ons in het openbare register vinden op cbpweb.nl. Op deze site vindt u eveneens nadere informatie.

Wat doen wij voor u?

AV risico- en assurantieadviseurs biedt u een uitgebreid verzekeringsadvies. Dat betekent dat we u niet alleen adviseren over verzekeringen, maar ook een uitgebreide inventarisatie doen over tal van zaken die daarop van invloed zijn of mee samenhangen. Mede daardoor kunnen wij u een goed advies geven wat tevens past bij uw wensen.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze dienstverlening hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook een paar dingen 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.

Ook als er wijzigingen plaatsvinden in uw persoonlijke situatie of in die van uw gezin, verwachten wij van u dat u dit zo spoedig mogelijk aan ons doorgeeft. Onder wijziging vallen onder meer de volgende onderwerpen: verhuizing, wijziging van rekeningnummer voor incasso, andere werksituatie, geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden.



Verzekeringen met een gezicht

Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Schadeverzekeringen

AV risico- en assurantieadviseurs kan voor u de meest gunstige verzekering adviseren en bemiddelen, ook in combinatie met andere verzekeringen zoals aansprakelijkheid-, rechtsbijstand-, reis- of autoverzekeringen. Door alle verzekeringen mee te nemen in het advies voorkomt u dat er onnodige overlappings in de verzekeringen zitten en komt u veelal in aanmerking voor een interessante pakketkorting. Vraag ook eens naar ons serviceabonnement en de aantrekkelijke voorwaarden hiervan.

Hoe gaan wij voor u te werk?

AV risico- en assurantieadviseurs is zich zeer bewust dat verzekeringen voor de meeste mensen geen alledaagse kost zijn. Daarnaast is elke klant voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen ziet onze dienstverlening er als volgt uit:

Oriëntatie

Wij geven duidelijkheid over wat wij voor u doen, wat u van ons krijgt en wat u daarvoor betaalt. De kosten van het oriëntatiegesprek nemen wij voor onze rekening. Als u na de oriëntatie besluit de volgende stap te nemen, maken we samen met u een opdrachtbevestiging waarin onze werkzaamheden en kosten nauwkeurig zijn omschreven. Zodra de opdrachtbevestiging ondertekent is gaan wij direct voor u aan de gang.

Inventarisatie

Wij inventariseren samen met u uw persoonlijke situatie en doelstellingen. In een eventueel persoonlijk klantprofiel zullen de volgende zaken worden vastgelegd: - uw doelstellingen en wensen - uw financiële positie: zoals inkomen, verplichtingen en vermogen - uw kennis en ervaring met financiële producten - uw levenssituatie en risicobereidheid: de mate waarin u bereid bent risico's te nemen. Op basis hiervan gaan wij ons advies afstemmen.

Advies

Aan de hand van uw situatie en zonodig het persoonlijk klantprofiel onderzoeken we welke verzekering het beste past bij uw wensen en bestedingsmogelijkheden. Bij complexe producten kijken wij onder andere naar de risico's van overlijden, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid. Als wij alles goed geïnventariseerd hebben, dan zal er een advies op maat uitgebracht worden.

Bemiddeling

AV risico- en assurantieadviseurs gaat bemiddelen met verzekeraars om voor u de meest gunstige voorwaarden te krijgen. Heeft u een definitieve keuze gemaakt, dan begeleiden wij voor u alle administratieve zaken die met het definitief afsluiten van de verzekering samenhangen.

Nazorg

Onze dienstverlening houdt niet op nadat uw verzekering is afgesloten. Om ook tijdens de looptijd werkzaamheden te kunnen verrichten adviseren wij u een serviceabonnement af te sluiten. Deze wordt aangeboden in de vorm van een aantrekkelijk maandbedrag. De hoogte van het bedrag is



Verzekeringen met een gezicht

afhankelijk van de inhoud van het af te nemen abonnement. Wilt u gebruik maken van het serviceabonnement? Vraag onze adviseur dan naar de mogelijkheden.

Wat betaalt u voor onze werkzaamheden?

Als kantoor maken wij kosten. Onze inkomsten kunnen bestaan uit een vergoeding van de kosten die wij van verzekeringsinstellingen ontvangen waar u, met onze begeleiding, een verzekeringsproduct aanschafft. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'provisie'. De verzekeringsinstelling zal deze kosten bijna altijd verwerken in de prijs van het verzekeringsproduct.

Het is ook mogelijk dat wij met u afspreken dat u onze kosten rechtstreeks betaalt. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'declaratie' of 'fee'. Voor complexe producten doen wij dit in overleg. In de meeste gevallen zal het tot gevolg hebben dat de prijs van het verzekeringsproduct dat u aanschafft, lager wordt. Bijvoorbeeld doordat de premie lager wordt, de kosten worden immers niet verrekend in de premie, maar u betaalt ons apart. Ook combinaties van deze vergoedingen zijn binnen ons kantoor mogelijk.

Overzicht uren- en prijsindicaties

Of wij nu door de verzekeringsinstelling beloond worden of door u rechtstreeks, in beide gevallen ziet u wat onze beloning is voordat u besluit een verzekeringsproduct via onze bemiddeling aan te schaffen. Het standaard uurtarief ligt op € 75,00. Voor advies aan zelfstandig ondernemers en particulieren geldt het standaardtarief van € 75,00.

Voor advies en bemiddeling op het gebied van Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (AOV) werken wij met een zakelijk basisabonnement in combinatie met een module AOV. De daarbij behorende werkzaamheden en tarieven staan vermeld in de opdracht tot dienstverlening AOV.

In beginsel hoeft u geen BTW te betalen. Als u echter geen product afsluit maar er wel geadviseerd is, moet AV risico- en assurantieadviseurs wettelijk BTW in rekening gaan brengen. Het standaard uurtarief wordt dan € 75,00.

Hoe worden onze medewerkers beloond?

In onze dienstverlening staan de belangen van onze klanten centraal. Dit vindt onder meer zijn uitwerking in de wijze waarop wij onze medewerkers belonen. De hoogte van de beloning (salaris en andere arbeidsvoorwaarden) van onze medewerkers is niet afhankelijk van de hoeveelheid of de soort financiële product(en) die hij of zij adviseert. Zij ontvangen uitsluitend een vast salaris. Een eventuele verhoging van het vaste salaris is evenmin afhankelijk van de hoeveelheid of de soort geadviseerde financiële producten.

Als u van ons informatie ontvangt

Wij besteden de uiterste zorg aan de informatie en documenten die u van ons ontvangt. Controleer echter altijd ook zelf de polissen en andere contracten om te zien of deze zijn opgesteld volgens uw wensen en de door u verstrekte gegevens. Lees ook de andere informatie die wij u verstrekken aandachtig zodat u uw privé of zakelijke situatie nog beter kunt afstemmen op de actuele ontwikkelingen en voordelen die daaruit voortvloeien. Heeft u vragen, neem dan gerust contact met ons op.



Verzekeringen met een gezicht

Onze dienstverlening

We hopen dat onze dienstenwijzer u voldoende inzicht en vertrouwen geeft in onze dienstverlening en werkwijze. Heeft u vragen, aarzelt u dan niet om een verdere toelichting te vragen over ons scala aan producten. Het wordt immers op maat voor u afgestemd. Onze gespecialiseerde adviseurs zijn u graag van dienst.

Feitelijke gegevens van ons kantoor

Naam : AV risico- en assurantieadviseurs
Kantoor adres : Parallelweg 2, 3931 MT Woudenberg
Postadres : Parallelweg 2, 3931 MT Woudenberg
Telefoon : 033 3030087
E-mail : info@arnovink.nl
Web-site : www.av-verzekeringen.nl
Inschrijving KvK: 75760142

AV risico- en assurantieadviseurs beschikt over de verplichte vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

Deze is geregistreerd in het Wft register onder nummer: 12042742