

## Dienstenwijzer

### INFORMATIE OVER ONZE DIENSTVERLENING

Wij maken graag heldere afspraken over onze dienstverlening en de bijbehorende kosten. In deze dienstenwijzer lees je daar meer over. Wij gaan hierbij verder dan de informatie die we je op grond van de Wet op het financieel toezicht moeten verstrekken. Wij geven je graag aanvullende informatie over onze dienstverlening zodat je een goed totaalbeeld krijgt. Heb je hier vragen over, stel ze ons dan gerust!

### WIJ ZIJN VERANTWOORDELIJK VOOR JOUW PERSOONSGEGEVENS

Wij zijn **Ascol Verzekeringen B.V.** en zijn gevestigd op Bozenhoven 65-67 te Mijdrecht. En als je van lange nummers houdt:

Dit is ons KvK-nummer: 30084376

Dit is ons BTW-identificatienummer: NL008510660B01

Je kunt ons zo bereiken:

Bellen: 0297-288816

Mailen: [ascol@ascol.nl](mailto:ascol@ascol.nl)

Schrijven: Bozenhoven 65 – 67, 3641 AC Mijdrecht

### REGISTRATIE AFM

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder 12008810

Op grond van deze vergunning mogen wij de volgende activiteiten verrichten

Adviseren en bemiddelen in particuliere schadeverzekeringen

Adviseren en bemiddelen in zakelijke schadeverzekeringen

Adviseren en bemiddelen in inkomensverzekeringen

Adviseren en bemiddelen in zorgverzekeringen

Adviseren en bemiddelen in vermogensopbouwende producten

Adviseren en bemiddelen in betaalrekeningen

Adviseren en bemiddelen in spaarrekeningen

Adviseren en bemiddelen in elektronisch geld

Adviseren in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

### AARD VAN ONZE DIENSTVERLENING

Binnen het kader van onze vergunning kunnen wij je op de volgende manieren van dienst zijn:

Wij kunnen je inzicht geven in jouw huidige situatie als het gaat om het afdekken van bepaalde risico's.

Wanneer je in grote lijnen weet wat voor soort financieel product en/of verzekering je zoekt, kunnen wij je helpen bij het vergelijken en selecteren van de beste optie. Wij kunnen op jouw verzoek klankborden over jouw ideeën van een financieel product en/of verzekering. Wij kunnen je coachen bij het vormen van een beeld van de mogelijkheden voor het verzekeren van bepaalde risico's. Wij kunnen je een compleet advies geven over een financieel product en/of verzekering en begeleiden bij het afsluiten van een passende oplossing, waarbij onze dienstverlening bij een financieel product in principe stopt op het moment dat het betreffende product is afgesloten. Voor verzekeringen geldt in principe een doorlopende dienstverlening.

Wij kunnen het volledig beheer van financiële producten en/of verzekeringen voor je verzorgen: advies, afsluiten en begeleiding na het tot stand komen van een product. Bij het laatste kan je bijvoorbeeld denken aan een mogelijk tussentijds advies tot aanpassing van het afgesloten product, of aan het in behandeling nemen van een schade.

## **KLACHTEN OVER DE UITVOERING VAN ONZE DIENSTVERLENING**

Uiteraard doen wij ons best je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als je echter niet tevreden bent, vragen wij je dit ons direct te laten weten. Wij doen dan ons uiterste best om jouw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Mocht je menen dat wij niet adequaat op jouw klacht hebben gereageerd, dan kan je je wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257 - 2509 AG Den Haag

Telefoon: 070 – 333 8 999, website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Ons kantoor is bij het Kifid aangesloten onder nummer 300005533

## **ADVIESVRIJ**

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om je te adviseren om te kiezen voor de financiële producten of verzekeringen van bepaalde banken of verzekeringsmaatschappijen.

## **GEEN ZEGGENSCHAP**

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten, aandelen of anderszins zeggenschap in ons bedrijf.

## **SELECTIE VAN AANBIEDERS**

Periodiek of per zaak, afhankelijk van het product, maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hierbij werken wij samen met serviceproviders (een soort inkooporganisatie) en/of een aantal voorkeurs-maatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

## **ONZE BELONING**

Voor levensverzekeringen, uitvaartverzekeringen, betalingsbeschermers, vermogens-opbouwende producten, (lijfrente)bankspaarrekeningen, individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en elektronisch geld mogen wij geen provisie ontvangen van banken of verzekeraars. Wij brengen de kosten van onze werkzaamheden voor het advies en de bemiddeling van deze producten daarom rechtstreeks bij je in rekening. De kosten kunnen gebaseerd zijn op een met jou overeengekomen uurtarief of een vast bedrag. Dit wordt van tevoren met je afgesproken. Voor algemene informatie over deze kosten verwijzen wij je naar onze diverse dienstverleningsdocumenten, die we je voorafgaand aan een opdracht verstrekken.

Voor het beheer van bovengenoemde producten maken wij, als je daarin bent geïnteresseerd, aparte afspraken met je over werkzaamheden en kosten. Dat gebeurt op basis van een uurtarief of in een abonnementsvorm.

Voor schadeverzekeringen en kredieten worden de kosten van onze werkzaamheden in principe wel gefinancierd door de bank of verzekeraar waarmee wij je in contact brengen. Dit heet provisie. Op jouw verzoek wordt de hoogte van die provisie aan je kenbaar gemaakt.

## **PRIVACY VERKLARING**

### **JOUW PERSOONSgegevens**

Om je goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij jouw situatie passen, gaan wij met je in gesprek. In dit gesprek stellen wij je verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op jouw kennis van- en ervaring met financiële diensten, jouw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, jouw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en jouw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel jouw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

### **WIJ GAAN ZORGVULDIG MET JOUW GEGEVENS OM**

Met de gegevens die wij van je ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben onze medewerkers een geheimhoudings-verklaring ondertekend.

### **HOE GEBRUIKEN WIJ DE VAN JOU ONTVANGEN GEGEVENS?**

Wij gebruiken de gegevens die wij van je krijgen om een analyse van jouw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen je kunt nemen om de door jou gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op het wel of niet verzekeren van bepaalde risico's of bijvoorbeeld het verkrijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer je ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor jou te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan jou een offerte willen uitbrengen voor een verzekering.. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van jouw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om jouw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met je kan zoeken.

Wij geven de van jou ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van jouw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor je uit te voeren.

### **HOE LANG BEWAREN WIJ JOUW GEGEVENS?**

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor je uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of financiële producten die wij voor je tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van jou in dit kader hebben ontvangen, tenzij deze gegevens bewaard moeten blijven voor mogelijke risicoaansprakelijkheid die wij kunnen lopen over een geleverd product of dienst.

### **WAT ZIJN JOUW RECHTEN?**

Jij bent onze klant. Dus je hebt het recht om te bepalen welke gegevens wij van jou wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heb je nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

Je mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van je hebben. Dit overzicht verstrekken wij je kosteloos.

Wanneer je meent, dat wij bepaalde gegevens over jou onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kan je om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor je werken correct zijn. Indien je niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kan je ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan jouw verzoek.

Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van jou ontvangen gegevens gebruiken. Mocht je op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kan je ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen. Indien je dat wenst, kan je ons vragen jouw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld jouw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van jouw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk jouw verzoek uitvoeren.

Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over je ontvangen, bijvoorbeeld van jouw verzekeer, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij je over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

## **WAT IS DE SITUATIE WANNEER JE ONS BEPAALDE INFORMATIE NIET GEEFT, OF ONS BEPERKT IN HET GEBRUIK DAARVAN?**

Het opstellen van een goed (financieel) advies kan je vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en je een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer je ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere "stukjes" van de puzzel. Soms is dat niet overkomelijk om je toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen je er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor je kunnen zijn. Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij je mededelen dat wij onze werkzaamheden voor je niet kunnen uitvoeren.

## **KLACHTEN OVER DE WIJZE WAAROP WIJ MET JOUW PERSOONSGEGEVENS OMGAAN**

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met jouw persoonsgegevens om te gaan. Heb je vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met jouw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht je klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met jouw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat je hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven je dat deze klacht onze aandacht krijgt. Mocht je toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met jouw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kan je een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

## **COMPLETE DIENSTVERLENING**

We hopen dat je een beeld hebt gekregen van wat wij ongeveer voor je kunnen betekenen. In de praktijk doen wij meer dan je in deze 'Dienstenwijzer' hebt kunnen lezen. Wil je weten wat wij nog meer voor je kunnen doen of hoe wij werken? We vertellen het je graag in een persoonlijk gesprek.