



Kantoorgegevens:

Bezoekadres:	Willem Alexanderstraat 27 5721 LX Asten
Telefoon:	0493 – 692 013
E-mailadres:	astenass@gmail.com
Website:	www.astenassurantien.com
Openingstijden kantoor:	Maandag t/m donderdag: 09:00 tot 17:30 Vrijdag: 09:00 tot 17:00 Zaterdag: 09:00 tot 13:00

A. Inleiding

Geachte cliënt,

1. De overheid hecht aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Op 1 januari 2007 is de Wet op het Financieel Toezicht in werking getreden, die eist dat consumenten voorafgaand aan het tot stand komen van een overeenkomst informatie krijgen over onder andere de aard van de dienstverlening die de financiële dienstverlener u biedt. In deze brochure vindt u informatie over de diensten die wij u (kunnen) verlenen.
2. Ons kantoor tracht in onze voorlichting dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de eisen van de Wft.
3. De complete tekst van de Wet op het Financieel Toezicht kunt u vinden op de website van de Autoriteit Financiële Markten (AFM); www.afm.nl.

B. Wie zijn wij?

1. Wij zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen. Onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd moeten worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.
2. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de aanbieders met wie u verzekeringen heeft gesloten.

3. Ons kantoor is opgericht in september 1991 en is actief in heel Nederland.
4. Onze communicatie met u voeren we in de Nederlandse taal en kan op één van de volgende manieren geschieden:
 - Schriftelijk
 - per e-mail
 - telefonisch
 - persoonlijk gesprek
5. Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en zijn ingeschreven in het Wft-register onder nummer 12046169. Registratie is een wettelijke verplichting. Het WFT-register is te raadplegen op de website van de AFM; www.afm.nl, of bij de AFM, t.a.v. afdeling Consumentenvoorlichting, Postbus 11723, 1001 GS AMSTERDAM

C. De aard van onze financiële dienstverlening

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

1. Schadeverzekeringen
Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt voor het geval dat u bijvoorbeeld ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken, uw bagage tijdens een vakantie zoek raakt, u een aanrijding met uw auto krijgt, er brand uitbreekt in uw huis etc. U kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan ziektekostenverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, een reisverzekering, een autoverzekering en brandverzekeringen.
2. Verzekeringen die een uitkering garanderen
Als u of een van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.

Uit hoofde van ons werk, beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

D. Wat verwachten wij van u?

1. U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer 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 bijvoorbeeld zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Hebt u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of oververzekering.
3. 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.

4. Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, 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.
5. Wij onderhouden alle contacten met de aanbieder. In het geval u zelf in contact wilt staan met de aanbieder dan stellen wij deze daarvan op de hoogte.
Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de aanbieder.
6. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

E. Onze bereikbaarheid

1. Wij willen bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:
2. Asten Assurantien BV, Willem Alexanderstraat 27, 5721 LX Asten, tel. 0493-692013, e-mail : astenass@gmail.com.
3. Wij zijn op werkdagen geopend van 09.00 tot 12.00 uur en van 13.30 tot 16.00 uur.
4. Voor afspraken buiten kantooruren kunt u ons bellen.
5. Telefoon tijdens kantooruren: 0493-692013
6. Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of ingrijpende schade kunt u ons bereiken via telefoonnummer: 0493-692013
7. Als niemand op ons kantoor aanwezig is, kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan zo spoedig mogelijk teruggebeld.
8. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post of e-mail (astenass@Gmail.com).

F. De premie

F1. Incasso door verzekeraar

1. In bijna alle gevallen zal de verzekeraar rechtstreeks de premie bij u incasseren. In uitzonderingsgevallen doen wij dat zelf. De premie voor de casco, aansprakelijkheid- en vandalisme verzekeringen voor kermisobjecten incasseren wij in bijna alle gevallen zelf.
2. U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven.
3. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
4. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
5. Premies worden in principe per jaar betaald.

6. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per jaar, half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
7. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht.
8. Als u vragen hebt over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.
9. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

F2. Afspraken rondom premiebetaling

1. Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaalt kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden.
Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.
2. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.
3. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

G. Onze positie ten opzichte van aanbieders

1. Wij behoren geheel tot de ongebonden en onpartijdige bemiddelaars. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid (m.a.w. zonder contractuele verplichting) de producten van een groot aantal verzekeraars kunnen adviseren.

Wij geven op uw verzoek graag aan met welke verzekeraars wij samenwerken.

Wij baseren het advies voor de cliënt op een analyse van een toereikend aantal, op de markt verkrijgbare, vergelijkbare financiële diensten.

H. Hoe worden wij beloond?

H1. Beloning op basis van provisie

1. In de meeste gevallen ontvangen wij van verzekeringsmaatschappij waar uw verzekering gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.

H2. Beloning op basis van declaratie

1. Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u hebben overlegd. Indien wij geen andere prijs met u afspreken dan berekenen wij per uur een bedrag van €99.00 inclusief de van toepassing zijnde belasting.
2. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn.
3. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.
4. Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten.
5. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.
6. Indien wij voor u een schade, welke niet onder een dekking van een via ons lopende verzekering valt, moeten verhalen dan berekenen wij daarvoor een vast bedrag van €50.00 (inclusief belasting) plus de betaalde externe kosten. Indien wij met succes uw schade verhalen dan bent u 100% verschuldigd van het schadebedrag dat wij met succes voor u hebben verhaald. Lukt het ons niet om uw schade te verhalen dan bent u niet meer verschuldigd dan de €50.00 plus de gemaakte externe kosten.

A. Algemene zorg- en informatieplicht ten aanzien van belangenconflicten

Wij zetten ons op een eerlijke, billijke en professionele wijze in voor uw belangen.

Wij zorgen ervoor dat u op billijke wijze wordt behandeld indien een belangenconflict onvermijdelijk blijkt te zijn. Indien een belangenconflict zich voordoet of dreigt voor te doen, zijn wij verplicht u hiervan op de hoogte te stellen voordat wij zaken met u gaan doen.

B. Onze kwaliteit

1. Wij zijn in het bezit van de diploma's assurance "B", "A", Branche Varia en Branche Leven en de benodigde certificaten.
2. Wij bekwamen ons in ons vak via permanente educatie.
3. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid.

C. Beëindiging relatie

1. U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een adviseur van uw keuze.
2. 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 totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

D. Interne klachtenprocedure en de erkende geschilleninstantie

1. 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.
2. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op.
3. Alle klachten worden door de directie behandeld. Wilt u nadere informatie over onze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen.
4. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht bij het Kifid terecht;

Kifid

Postbus 93257
2509 AG Den Haag
www.kifid.nl

U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

BIJLAGE: NADERE UITLEG VAN ONZE DIENSTVERLENING

1. Schadeverzekeringen

Indien u ons inschakelt op het gebied van deze verzekeringen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten.

1. Wij maken op basis van door u verstrekte gegevens een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.
2. Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
3. Wij geven u tips en adviezen zodat u de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal kunt verminderen en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen.
4. Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.
5. Wij lopen met u, mits u dat op prijs stelt, de belangrijkste verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Wij geven hierbij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden zodat deze naar onze mening het beste aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.
6. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
7. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
8. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
9. Indien noodzakelijk en gewenst besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Soms duurt de acceptatie enige dagen. Soms moet eerst aanvullende informatie worden verstrekt. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
10. In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van de verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.
11. Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
12. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
13. Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.
14. Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.

15. Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij die maatregelen namens u treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering.