

## Dienstenwijzer

Deze Dienstenwijzer is een puur informatief document en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen van ons kantoor of om een bepaald product met een aanbieder te sluiten. Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken omtrent onze dienstverlening en / of beloning, leggen wij dit via een aparte overeenkomst met u schriftelijk vast.

### Wie zijn wij?

4 Assurance BV  
*Bezoekadres*  
Groesbeekseweg 210  
6523 PD Nijmegen  
*Correspondentieadres*  
Heyendaalseweg 26  
6524 SM Nijmegen

4 Assurance BV is een advieskantoor dat in januari 2014 is opgericht. Wij adviseren op het gebied van schadeverzekeringen. Het bemiddelen in schadeverzekeringen en overige financiële diensten met betrekking tot (collectief) pensioen, hypotheek, zakelijke financieringen en lease dragen wij over aan professionele assuratiekantoren die dit voor ons verzorgen. Onze focus ligt bij uw bedrijf en u als ondernemer in privé. Onze werkzaamheden richten zich voornamelijk op inventarisaties van risico's, het verzekeren van (complexe) risico's, het brengen van samenhang tussen de verzekeringsportefeuille en uw bedrijfsvoering en het aanbieden van gedegen oplossingen. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterke persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant, met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt.

### Onze bereikbaarheid

Telefoon : 06-55191939  
Internet : [www.4assurance.nl](http://www.4assurance.nl)  
E-mail : [info@4assurance.nl](mailto:info@4assurance.nl)

Wij werken uitsluitend op afspraak. Afspraken vinden doorgaans plaats bij u op het bedrijf of thuis. Op werkdagen zijn wij telefonisch bereikbaar van 9.00 tot 17.00. Mocht u ons onverhoopt niet aan de lijn krijgen laat dan een bericht achter en wij nemen zo spoedig mogelijk contact met u op.

Bij calamiteiten buiten kantoortijden kunt u een bericht achterlaten op bovenstaand mobiele nummer. Wij nemen dan zo spoedig mogelijk contact met u op.

Tijdens afwezigheid en in vakantieperiodes verzoek ik u vriendelijk de aanwijzingen op de voicemail of afwezigheidsmelding van de email op te volgen.

### Waarvoor kunt u bij ons terecht?

4 Assurance BV heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen in de volgende financiële diensten en/of producten:

- ✓ Inkomensverzekeringen
- ✓ Schadeverzekeringen particulier en zakelijk
- ✓ Vermogen

✓ Zorgverzekeringen

## **Wat doen wij?**

Onze dienstverlening is gericht op het inventariseren en beheersbaar maken van de risico's van uw bedrijf en als ondernemer in privé. Deze aanpak is de basis van risicomangement en vergt andere kwaliteiten als; inzicht in financiële en technische aspecten, kennis van preventie mogelijkheden en kennis van aanbieders op de markt en verzekeringsproducten.

Bij de inkoop van producten wordt onder andere gelet op de aansluiting van het product bij het aangeboden risico, de administratieve bewerkelijkheid, de samenhang tussen bestaande producten, de bedrijfsvoering en de prijsstelling.

Daar waar geen product of dienst aansluit bij het aangeboden risico, zal getracht worden om binnen de mogelijkheden die de markt aanbiedt voor een oplossing zorg te dragen.

Wij bemiddelen niet zelf in de door ons geadviseerde verzekeringen. Wij kiezen samen met u een professioneel assurantiëkantoor voor de bemiddeling en het reguliere beheer.

## **Wat vragen wij van u?**

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

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Een goed financieel plan staat of valt namelijk met een volledig beeld van uw gegevens. Wij vragen u daarom alle informatie die mogelijk relevant kan zijn voor de aan u te verstrekken adviezen aan ons te overleggen. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

### ***Totaalbeeld***

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 goed totaalbeeld te hebben. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw persoonlijke en financiële situatie. Als u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan zullen wij u erop wijzen dat in het advies hiaten kunnen zitten en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn. Missen wij te veel informatie om een verantwoord advies op te kunnen stellen, dan zullen wij u informeren dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

### ***Wijzigingen doorgeven***

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw bedrijfssituatie en persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw verzekeringspakket. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een risicowijziging in bedrijfsactiviteiten, een huwelijk of een geboorte. Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft verzoeken wij deze ook schriftelijk per post, per fax of e-mail aan ons te bevestigen.

### ***Informatie doornemen***

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen, kunt u van ons informatie ontvangen die wij u wettelijk verplicht zijn aan te bieden, en/of kunt u informatie ontvangen waarmee u zich nog beter kunt oriënteren op de door ons aangeboden financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons indien nodig of gewenst 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.

## **Onze relatie met aanbieders**

### ***Adviesvrij***

Wij zijn volledig vrij in onze advisering. Dit betekent dat ons kantoor geen enkele verplichting heeft om producten van één of meerdere specifieke aanbieders te adviseren.

### ***Ondernemersvrijheid***

Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Onze vrijheid als ondernemer betekent concreet voor u dat wij informeren en adviseren in uw belang.

## **Hoe worden wij beloond?**

Voor de door ons verrichte werkzaamheden op gebied van risicomanagement, verzekeringsadvies en/of advies op gebied van overlijdensrisico brengen wij u een fixed fee in rekening of worden afgewikkeld op basis van urendeclaratie.

## **Ons interne beloningsbeleid**

Onze medewerkers worden uitsluitend beloond op basis van een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt mede de hoogte van het vaste salaris.

## **Ons privacybeleid**

### ***Verwerking persoonsgegevens***

4 Assurance BV verwerkt uw persoonsgegevens in het kader van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst welke wij met u hebben. Daarnaast zijn wij vanuit wet- en regelgeving verplicht om bepaalde persoonsgegevens van u te verwerken. Zodra wij aanvangen met onze dienstverlening aan u en u ons (persoons)gegevens verstrekt zullen wij deze verwerken in onze systemen.

### ***Bewaartermijnen***

Wij bewaren persoonsgegevens die we verwerken niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor ze verzamelt zijn dan wel op grond van de wet is vereist. Doorgaans zal dit zijn tot vijf jaar na het beëindigen van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst.

### ***Uw rechten***

U heeft het recht om te weten welke persoonsgegevens wij van u hebben vastgelegd, bijvoorbeeld omdat u die wilt controleren, verbeteren, aanvullen of afschermen. Als u wenst kunt u, onder voorwaarden, zelfs uw persoonsgegevens laten verwijderen. U kunt dit doen door een schriftelijk verzoek te sturen, onder bijvoeging van een kopie van uw legitimatiebewijs. Wij zullen dan binnen vier weken op uw verzoek reageren. De contactinformatie van ons kantoor vindt u op de eerste pagina van dit document.

Ook kunt ons laten weten dat er geen persoonsgegevens van u mogen worden verwerkt in het kader van marketingactiviteiten. We zullen er dan voor zorgen dat wij u niet meer benaderen voor andere diensten of producten dan die u al van of via ons heeft afgenomen. U kunt dit schriftelijk kenbaar maken aan ons.

### ***Delen met derden***

Om uitvoering te kunnen geven aan onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie kan dit betekenen dat wij gegevens, inclusief persoonsgegevens, delen met onder andere aanbieders, schade-experts, schade-herstelbedrijven, taxateurs, juristen, arbeidsdeskundigen, reïntegratiebedrijven, zorgverleners, KiFiD en toezichthouders. Dit gebeurt op basis van een contract cq. overeenkomst die wij met u hebben of op basis van een wettelijke grondslag. U heeft bij deze ontvangers van uw persoonsgegevens dezelfde rechten als binnen ons kantoor. U kunt hiervoor een schriftelijk verzoek indienen bij de betreffende organisaties.

### ***Beveiliging***

Wij beschermen de ons toevertrouwde gegevens met behulp van technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen om het risico van verlies, misbruik, onbevoegde toegang, openbaarmaking en wijziging zo klein mogelijk te maken. Indien u toch denkt dat er misbruik is gemaakt van data, dan kunt u contact opnemen met ons.

## **Heeft u een klacht?**

Wij behartigen uw belangen op het gebied van risicomanagement en verzekeringsadvies met de grootst mogelijke zorg. Helaas kunnen wij ook fouten maken en dat kan er toe leiden dat u een klacht heeft.

Daarom willen wij u vragen om de klacht eerst aan ons kenbaar te maken. Wij zullen deze dan zo snel mogelijk proberen te verhelpen.

### **Klachtenregeling**

- U stelt ons telefonisch of schriftelijk op de hoogte van uw klacht.
- U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging van uw klacht binnen een week.
- Ons streven is om binnen maximaal 8 weken na de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie op de klacht te geven, zo mogelijk in de vorm van een definitief standpunt. Als dat definitieve standpunt niet kan worden gegeven zal wel worden aangegeven wat daaraan nog in de weg staat en op welke termijn en afhankelijk van welke omstandigheden een verdere berichtgeving zal volgen.
- In de inhoudelijke reactie op de klacht wordt u altijd gewezen op uw rechten tot een onafhankelijk oordeel inzake uw klacht.

Voor de behandeling van klachten geldt een klachtenreglement. U vindt deze op onze website [www.4assurance.nl](http://www.4assurance.nl) onderaan de pagina onder de rubriek Disclaimer.

Mochten wij er samen niet uitkomen, dan kunt u zich alleen als ondernemer in privé met uw klacht terecht bij het onafhankelijk Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900 – 355 22 48

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

Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Als zakelijke relatie neemt het Kifid uw klacht helaas niet in behandeling. U kunt zich desgewenst tot de burgerrechter wenden voor een bindend oordeel inzake uw klacht.

Heeft uw klacht betrekking op de verwerking van uw persoonsgegevens door ons dan kunt u zich altijd wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens.

Postbus 93374

2509 AJ Den Haag

Telefoon: 0900 – 200 12 01

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

Internet: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)

Als zakelijke relatie neemt de Autoriteit Persoonsgegevens uw klacht alleen in behandeling als het betrekking heeft op persoonsgegevens van natuurlijke personen.

## Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- ✓ Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- ✓ Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- ✓ Kamer van Koophandel (KvK)

### **Autoriteit Financiële Markten**

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. 4 Assurance BV is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12044127. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl). Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0800 – 540 05 40.

### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening, en komen wij er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. 4 Assurance BV is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.016314. Kijk op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) voor meer informatie.

### **Kamer van Koophandel**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder dossiernummer 65522885.

## Aansprakelijkheid

4 Assurance BV is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van 4 Assurance BV is beperkt tot het bedrag waarop de door de betrokken rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

## Algemene voorwaarden

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van 4 Assurance BV van toepassing. Deze worden op verzoek aan u toegezonden.

## **Nog vragen?**

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit Dienstenwijzer kunnen aangeven. Heeft u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst. Op [www.4assurance.nl](http://www.4assurance.nl) vindt u telkens de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer, standaard DVD's, onze privacyverklaring en Algemene voorwaarden.