



**Een goed advies is meer dan het sluiten van verzekeringen.  
Ons product is een zeker gevoel.**

### ***Inleiding***

Graag willen wij u in deze uitgave inzage geven in hetgeen ons kantoor voor u kan betekenen op het gebied van financiële diensten en producten. Onze dienstverlening gaat immers verder dan het sluiten van verzekeringen. Op service-intensieve wijze adviseren wij u op diverse gebieden, zoals inkomensvoorzieningen, vermogensvorming, pensioen, werknemersvoorzieningen en verzekeringen.

Veel van ons werk verrichten wij buiten uw gezichtsveld. In deze bijlage geven wij u een overzicht van de wijze waarop ons kantoor werkt. Heeft u hierover vragen, aarzelt u dan niet contact met ons op te nemen.

Door u op deze wijze te informeren, conformeren wij ons aan de verplichtingen uit de Wft (Wet financieel toezicht) die voor de verzekeringsbranche geldt. Wij onderschrijven hiermee het belang van een goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Wilt u meer weten over de Wft, kijkt u dan op de website van de Autoriteit Financiële Markten ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)).

### ***Wie zijn wij?***

Wij zijn Van Anraad B.V.. We bieden onze diensten aan onder twee labels: Van Anraad Assurantiën en VAPD (Van Anraad Pensioendiensten). Van Anraad Assurantiën adviseert en bemiddelt op het gebied van risicomanagement, schadeverzekeringen en werknemersverzekeringen, VAPD adviseert en bemiddelt op het gebied van financiële planning, inkomensvoorzieningen, vermogensvorming, pensioen, werknemersvoorzieningen en levensverzekeringen.

Wij zijn dus adviseurs op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Het is onze taak om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken kunt krijgen en voor welke daarvan een verzekering dan wel voorziening gevormd kan worden. Hierbij geven wij adviezen over producten die naar ons oordeel goed aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Naast deze advisering begeleiden wij de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij u de verzekeringen onderbrengt. Onze doelstelling is om cliënten een deskundig advies te geven over alle vormen van verzekeringen en andere financiële producten. Op sommige gebieden kunnen wij u ook van dienst zijn met 'execution-only' dienstverlening, dat wil zeggen bemiddeling zonder advies. Anderzijds zijn we u ook graag van dienst met advies, zonder dat hier noodzakelijkerwijs bemiddeling in financiële producten uit voortkomt.

### ***Onze diensten***

Wij kunnen onze cliënten behulpzaam zijn op een breed terrein van financiële diensten. Tot de adviesgebieden van ons kantoor behoren:

**Zekerheid:** hieronder vallen schadeverzekeringen die tot doel hebben het vergoeden van de financiële schade die u lijdt door schade, zoals ziekte, inbraak en brand. U kunt hierbij denken aan ziektekostenverzekering, reisverzekering, autoverzekering, brandverzekering en aansprakelijkheidsverzekering.

**Leven, inkomen en sparen:** Hierbij gaat het bijvoorbeeld om voorzieningen voor de oudedag, nabestaanden en arbeidsongeschiktheid. Maar ook inkomensplanning en vermogensvorming zijn onderdeel hiervan.

Indien u ons inschakelt om uw belangen op het gebied van verzekeringen te behartigen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:



#### *analyse van uw wensen*

Wij maken een inventarisatie van uw wensen, doelstellingen, financiële situatie en uw kennis / ervaring. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u het beste af kunt dekken en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.

#### *alternatieven waar u uit kunt kiezen*

Wij lopen met u de verschillen in productkenmerken door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Wij geven hierbij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden zodat deze goed aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.

#### *aanvraag van de verzekering*

Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering. Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.

#### *verzorgen van voorlopige dekking*

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.

#### *controle verzekeringsdocumenten*

Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld. Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig verzekert. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.

#### *controle premietarief*

Over de verzekering die u afgesloten heeft, bent u een premie verschuldigd. Wij controleren of de verzekeringsmaatschappij de juiste tarieven voor u hanteert.

#### *archivering*

Wij archiveren alle stukken die op u betrekking hebben in een persoonlijk dossier.

#### *beheer van de verzekering die u heeft gesloten*

Omdat u ons heeft gevraagd uw belangen op het gebied van verzekeringen te behartigen, zien wij het als een belangrijke taak ervoor te zorgen dat de verzekering ook op langere termijn blijft aansluiten bij uw wensen. Er kunnen wijzigingen ontstaan in uw persoonlijk situatie die gevolgen hebben voor de aard van de dekking. Wij wijzen u erop dat wij alleen uw verzekeringen kunnen aanpassen indien u ons informeert over de wijzigingen in uw situatie.

#### *verzorgen van de uitkering*

Er kan een moment aanbreken dat u een beroep moet doen op de verzekering. Dat kan bijvoorbeeld zijn na een schade of ongeval. Namens u zullen wij die maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten.

#### *werkzaamheden afkopen levensverzekering*

Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.

#### *uitkering levensverzekering*

Voordat de levensverzekering tot uitkering komt, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering kan geschieden en indien gewenst bekijken we samen de mogelijkheden van herbelegging.



### *wijzigen van beleggingsfonds*

Wilt u de wijze waarop uw spaarpremies door verzekeringsmaatschappijen worden belegd wijzigen, dan begeleiden wij de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.

### **Wat verwachten wij van u?**

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. Pas dan kunnen wij optimaal voor u werken.

### *de juiste gegevens*

Wij verwachten 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.

### *elders lopende verzekeringen*

Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is bijvoorbeeld nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.

### *wijzigingen in persoonlijke situatie*

Als uw persoonlijke situatie wijzigt of als 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. 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, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

### *contact met verzekeraar*

Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.

### **Onze bereikbaarheid**

U kunt ons langs diverse wegen bereiken:

*bezoekadres: Zwanenburgstraat 1-A te Nieuwegein*

*postadres: Postbus 7009, 3430 JA te Nieuwegein*

*telefoon: 030 – 603 20 50*

*e-mail: [info@vananraad.nl](mailto:info@vananraad.nl) en [info@vapd.nl](mailto:info@vapd.nl)*

*website: [www.vananraad.nl](http://www.vananraad.nl), [www.vapd.nl](http://www.vapd.nl)*

### **De premie**

De premie voor verzekeringen die u via ons afsluit, betaalt u aan de verzekeringsmaatschappij. U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven.

Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro. Premies worden in principe per jaar betaald. U kunt ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht.

Als u vragen heeft over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren.



### **Afspraken rondom premiebetaling**

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies 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.

### **Onze relatie met verzekeraars**

Wij zijn adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u een product van verschillende verzekeringsmaatschappijen te adviseren. Er is geen financiële instelling, bank of verzekeringsmaatschappij die geheel of gedeeltelijk eigenaar is van ons kantoor. Uiteraard hebben wij, op grond van ervaring en produktkennis, enkele maatschappijen uitgekozen waar wij veel zaken mee doen. Dit laat onverlet dat wij met het merendeel van alle Nederlandse verzekeraars zaken kunnen doen – en zo mogelijk zullen betrekken in productvergelijkingen.

### **Hoe worden wij beloond? Hoe worden onze medewerkers beloond?**

Wij ontvangen van verzekeraars of banken waar uw complexe financiële producten lopen doorgaans geen kostenvergoeding dan wel beloning. Daarom maken we voordat we voor u aan de slag gaan een afspraak over onze beloning. Deze worden vastgelegd in een "bevestiging samenwerking".

Voor schadeverzekeringen geldt dat we doorgaans wel een kostenvergoeding ontvangen van de verzekeraar waar uw verzekering is gesloten. Indien er op het gebied van schadeverzekeringen diensten aan u worden geleverd waarvoor wij u toch rechtstreeks kosten in rekening brengen, informeren wij u hierover vooraf.

De beloning van onze medewerkers bestaat uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Er zijn geen variabele beloningen die ertoe leiden dat onze medewerkers worden gestimuleerd hun eigen belang boven dat van onze klanten te stellen. Eventuele variabele beloning is niet afhankelijk van aanbieders van financiële producten of de totstandkoming van een specifieke, individuele overeenkomst. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt mede de hoogte van het vaste salaris.

### **Onze kwaliteit**

#### **Opleiding**

Wij hechten grote waarde aan opleiding van onze medewerkers. Op het kantoor zijn mensen werkzaam met afgeronde, relevante, universitaire en HBO-opleidingen, waarnaast de inhoudelijk actieve medewerkers één of meerdere vakdiploma's of certificaten, waaronder de vereiste Wft diploma's. Verder kent ons kantoor één of meerdere werknemers die de volgende titels mogen voeren.

- CPL (certified pensions lawyer, titel voor degene die de post-academische studie "leergang pensioenrecht" met goed gevolg heeft afgelegd);
- FFP (financieel planner);
- RPA (registerpensioenadviseur);
- RVI (Registeradviseur Verzuim- en Inkomensmanagement).

Omdat ons vakgebied voortdurend in beweging is, houden wij doorlopend ons kennispeil op niveau door geregeld vakinhoudelijke cursussen, seminars etc. te volgen alsmede de vakliteratuur goed bij te houden. Alle medewerkers met inhoudelijk klantcontact volgen periodiek de permanente educatie conform Wet op het financieel toezicht.

*Ons kantoor is aangesloten bij :*

AFM (Autoriteit Financiële Markten) onder nummer 12007699

Kifid (het Klachteninstituut financiële dienstverlening) onder nummer 300.004613



### *Beroepsaansprakelijkheidsverzekering*

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar ook wij zijn mensen, en kunnen fouten maken. Wij hebben een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Voor u geeft dit een stuk extra zekerheid.

### **Beëindiging relatie**

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij dan wel bank verzoeken de lopende financiële producten over te dragen naar de adviseur van uw keuze.

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 kantoor totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

### **Uw persoonsgegevens**

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

### *Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om*

Met de gegevens die wij van u 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 al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

### *Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?*

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

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u 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 u 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 u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw 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 u uit te voeren.

### *Hoe lang bewaren wij uw gegevens?*

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Persoonsgegevens die wij van u in het kader van advies over en bemiddeling in financiële producten hebben ontvangen, bewaren we in ieder geval tot nadat deze producten zijn geëindigd, plus een periode zo lang als onze wettelijke zorgplicht, bewaartermijnen en eisen omtrent reconstrueerbaarheid, alsmede onze rechtspositie bij een rechtsvordering, dit nodig maken.



### *Wat zijn uw rechten?*

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- c) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek, tenzij onze wettelijke zorgplicht, bewaartermijnen en eisen omtrent reconstrueerbaarheid, alsmede onze rechtspositie bij een rechtsvordering, zich hiertegen verzet.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen, tenzij een wettelijke bepaling zich hiertegen verzet.
- e) Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij deze zo spoedig mogelijk uitvoeren.
- f) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u desgevraagd over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

### *Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?*

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u 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 u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u 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 onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u 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 u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

### *Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan*

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw 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 u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.



Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens:  
[www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

***Klachten?***

Wij doen ons best. Maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening.

Wij hopen dat u dat dan kenbaar wilt maken. Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij een onafhankelijk klachtcollege, te weten:

*Kifid: het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening*

*Postbus 93560*

*2509 AN, Den Haag*

*tel. : (070) 333 89 99*

*fax : (070) 333 89 00*

*e-mail: [info@klachteninstituut.nl](mailto:info@klachteninstituut.nl)*

*website : [www.klachteninstituut.nl](http://www.klachteninstituut.nl)*

U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

Nieuwegein, 17 mei 2018

Van Anraad Assurantiën

VAPD