

Dienstenwijzer

Pensioenen collectief en Financiële planning

Van Erven Verzekeringen B.V.

Inhoud

1.1	Waarom deze dienstenwijzer	3
1.2	Belangrijk	3
1.3	Ontvangstbevestiging	3
2.	Kantoor	3
2.1	Bereikbaarheid	3
2.2	Contactgegevens	3
2.3	Deskundigheid en kwaliteit	4
2.4	Organisaties waarbij we aangesloten zijn	4
3.	Algemene voorwaarden	4
4.	Onze relatie met verzekeraars	4
5.	Onze dienstverlening	4
5.1	Informeren	5
5.2	Inventariseren en analyseren	5
6.	Hoe worden wij beloond	6
6.1	Vergoeding op basis van een vaste vergoeding	6
6.2	Vergoeding op basis van provisie	6
7.	Wat verwachten wij van u	6
7.1	Juiste en volledige informatieverstrekking	6
7.2	Totaalbeeld	7
7.3	Wijzigingen doorgeven	7
7.4	Informatie doornemen	7
7.5	Betaling van premies	7
7.6	Betaling van de beloning	7
8.	Persoonsgegevens	7
8.1	Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om	7
8.2	Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?	7
8.3	Hoe lang bewaren wij uw gegevens?	8
8.4	Wat zijn uw rechten?	8
8.5	Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?	8
8.6	Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan	8
9.	Beëindiging relatie met ons kantoor	9
10.	Klachten	9
10.1	Maak de klacht kenbaar aan ons	9
10.2	Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)	9

1. Inleiding

Van Erven Verzekeringen B.V. is een aanbieder van financiële diensten.

Wanneer u overweegt om uw financiële zaken toe te vertrouwen aan ons kantoor, willen we een relatie met u aangaan op wederzijds vertrouwen. Hiermee bedoelen we fatsoenlijk zaken doen. U mag ons daar altijd op aanspreken. Uw belangen zijn bij ons in vertrouwde en deskundige handen.

Van Erven Verzekeringen BV bestaat uit de volgende bedrijfsonderdelen.

1. Van Erven Verzekeringen houdt zich bezig met schade- en levensverzekeringen
2. Van Erven Hypotheken adviseert en bemiddelt in hypotheken, financieringen en daarmee samenhangende verzekeringen
3. **Van Erven Pensioenen biedt werkgevers collectieve werknemersregelingen, ondernemers/dga's en de individuele particuliere klant inkomensanalyses, pensioen- en financiële planningen.**

Deze dienstenwijzer heeft alleen betrekking op pensioenen, voor verzekeringen en hypotheken zijn afzonderlijke dienstenwijzers beschikbaar.

1.1 Waarom deze dienstenwijzer

In onze dienstenwijzer staat beschreven welke diensten wij kunnen bieden. Het geeft bovendien informatie over de manier waarop wij beloofd worden en over de hoogte van onze beloning. Maakt u gebruik van onze diensten dan weet u waar u aan toe bent en wat we van elkaar mogen verwachten.

1.2 Belangrijk

De dienstenwijzer is een informatief document. U bent op geen enkele wijze verplicht om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen. Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken over onze dienstverlening en/of onze beloning, leggen wij die via een afzonderlijke opdrachtovereenkomst met u vast.

1.3 Ontvangstbevestiging

Wij vragen u dit document voor ontvangst te tekenen of via e-mail te bevestigen. Dit omdat wij volgens wetgeving verplicht zijn om u voorafgaand aan onze dienstverlening en advisering dit document beschikbaar te stellen. Omdat dit document informatief is, tekent u geen overeenkomst.

2. Kantoor

2.1 Bereikbaarheid

1. Wij zijn op werkdagen geopend van 8.30 uur tot en met 17.00 uur.
2. Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of een ingrijpende schade kunt u ons bereiken via Hans van Erven, telefoonnummer: 06-53493717.
3. Als alle medewerkers telefonisch in gesprek zijn, krijgt u een bericht op het antwoordapparaat te horen. Wij verzoeken u na de pieptoon uw naam en telefoonnummer in te spreken en wij bellen u zo spoedig mogelijk terug.
4. Na kantooruren kunt u tevens uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat en wij bellen u zo spoedig mogelijk terug.
5. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan per post of e-mail (info@vanervenverzekeringen.nl).

2.2 Contactgegevens

Bezoekadres:	Enschedeestraat 100V 7551 ER Hengelo (ov)	Postadres:	Postbus 177 7550 AD Hengelo (ov)
Telefoon:	074 - 250 12 88	E-mail:	info@vanervenverzekeringen.nl
Fax:	074 - 290 91 51	Internet:	www.vanervenverzekeringen.nl

2.3 Deskundigheid en kwaliteit

Onze adviseurs staan voor deskundigheid en kwaliteit. Elke adviseur bezit meerdere relevante vakdiploma's. Hun vakkennis houden ze op pijl met permanente educatie en vakliteratuur. Regelmatig volgen zij trainingen om kennis en vaardigheden verder te vergroten en om zich nieuwe producten eigen te maken.

2.4 Organisaties waarbij we aangesloten zijn

Van Erven Verzekeringen is ingeschreven in het handelsregister onder nummer 06075720

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Registratie is een wettelijke verplichting. Het register is te raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl). De AFM heeft Van Erven Verzekeringen B.V. een vergunning gegeven voor het adviseren en bemiddelen in Pensioenverzekeringen, maar ook voor Inkomensverzekeringen en Vermogensverzekeringen. Met deze vergunning(en) voldoen wij aan de eisen die gesteld worden vanuit de wetgeving.

In onze dienstenwijzer verzekeringen kunt u vinden welke vergunningen nog meer hebben.

Van Erven Verzekeringen B.V. is aangesloten bij:

- AFM (Autoriteit Financiële Markten), nummer 12018167
- Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening), nummer 300.013250
- Kamer van Koophandel, nummer 06075720
- Stichting Erkend Financieel Adviseurs, persoonsgebonden nummers 13674 en 29637
- Register Financieel Planners
- Kring Financieel Planners

Wij hebben een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid.

3. Algemene voorwaarden

Op al onze diensten en werkzaamheden zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing.

4. Onze relatie met verzekeraars

Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders (verzekeraars) van Pensioen producten.

Wij zijn ongebonden bemiddelaars, wat betekent dat wij in vrijheid (dus zonder contractuele verplichting) de producten van een selectief aantal verzekeraars kunnen adviseren. Wij geven op uw verzoek graag aan met welke verzekeraars wij samenwerken.

Geen enkele financiële instelling heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

5. Onze dienstverlening

Iedere klant is uniek. Elke individuele situatie is anders en daarom hangt het ook van uw wensen en omstandigheden af wat wij voor elkaar kunnen betekenen. Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een brede oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. Wij bieden verschillende diensten en producten aan en beschikken over de kennis en de contacten met leveranciers van financiële producten, zodat u verzekerd bent van een passen en deskundig advies.

Vanuit onze pensioenafdeling kunnen we u als particulier, ondernemer, directeur-grotaandeelhouder of als werkgever adviseren op het gebied van collectieve werknemersregelingen, inkomen en vermogen. Dat betekent adviseren en bemiddelen in:

- Pensioen (individueel pensioen, collectief pensioen)
- Inkomen (Inkomensverzekeringen, schadeverzekeringen)
- Vermogen (bankzaken, spaarrekeningen, Lijfrenterekeningen, Beleggersrekeningen)

5.1 Informeren

Het eerste gesprek is om met u te kijken waarvoor u ons heeft benaderd en wat wij voor u kunnen betekenen. Wij informeren u over ons kantoor en over onze werkwijze om tot een advies te komen en hoe wij beloond worden. Na afloop van het gesprek kunt u beslissen of en hoe u gebruik wilt maken van onze diensten.

De werkzaamheden die wij voor u verrichten leggen wij vast in een opdracht tot dienstverlening. Hier komen we met u overeen op welke wijze wij beloond worden. U leest daar later meer over.

5.2 Inventariseren en analyseren

Werkgevers

Werkgevers voorzien wij van collectieve werknemersregelingen. Hieronder vallen: ouderdomspensioenen, nabestaandenpensioenen, arbeidsongeschiktheidspensioenen. Onze dienstverlening start met het inventariseren van uw wensen en doelstellingen. Vervolgens kijken we welke regelingen u heeft lopen voor u werknemers. Wij verwerken deze gegevens in rapportage met conclusie en aanbevelingen waarop u het vervolgtraject bepaald.

Zelfstandig ondernemers en directeuren- grootaandeelhouders (dga's)

Ook de zelfstandig ondernemer en de dga zijn wij van dienst. Wij inventariseren de huidige situatie, uw wensen, uw behoeften, uw mogelijkheden omtrent inkomen en vermogen. Ook leggen we uw klantprofiel vast. We bekijken de continuïteit van uw onderneming bij overlijden of arbeidsongeschiktheid en de gevolgen voor u eventuele gezinsleden. We brengen zo de financiële risico's in kaart en bekijken samen met u of er hiaten zijn en welke oplossingen daarvoor het beste bij u passen. Dit doen we voor het heden en in de toekomst. Hierin nemen we alle bestaande voorzieningen in mee.

Particuliere klanten

Onze dienstverlening start met inventariseren van u huidige situatie, uw wensen, uw behoeften en uw mogelijkheden met betrekking tot uw inkomen en vermogen. Bij uw inkomen kijken we onder andere naar ouderdomspensioenen, nabestaandenpensioenen en arbeidsongeschiktheidspensioenen. Ook onderzoeken we lijfrentevoorzieningen en levensverzekeringen. We brengen ook uw huidige en toekomstige vermogenspositie in beeld.

Verder stellen we een klantprofiel op met daarin uw kennis, ervaring, wensen en doelen op financieel gebied. Ook de mate waarin u bereid bent risico te nemen. We analyseren of deze wensen en behoeften haalbaar en realistisch zijn.

5.3 Adviseren

Wij adviseren over collectieve regelingen en de daarbij relevante financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en behoeften. Wij zullen u informeren over in de markt beschikbare passende collectieve regelingen, financiële constructies en producten van diverse aanbieders. Ons advies vatten wij schriftelijk samen in een adviesrapport wat we graag met u bespreken, zodat u altijd goed inzicht heeft in consequenties van de financiële beslissingen die u gaat nemen.

5.4 Bemiddelen

Wij kunnen bemiddelen tussen u en de financiële instelling waar u een collectieve regeling of een financieel product wilt aanschaffen. Wij helpen bij het aangaan van de overeenkomsten. Wij verzorgen de begeleiding uw aanvraag en onderhouden namens u de contacten met leveranciers van de collectieve regeling. Dit doen wij totdat de regeling in een overeenkomst is vastgelegd en/of het product daadwerkelijk is aangeschaft.

5.5 Beheer en communicatie

Wij voeren het beheer en onderhoud na aanschaf van het van het financiële product voor uw zelf. Wij administreren uw product zodat wij u altijd hierover informatie kunnen verstrekken en vragen kunnen beantwoorden. Als de wetgeving zodanig veranderd dat dit van invloed is op het door u gekozen product of als de leverancier wijzigingen in het product aanbrengt mag u van ons verwachten dat wij u hierover informeren. Ook wanneer u veranderingen wilt aanbrengen staan we u hierin bij. Denk aan veranderingen in inkomen, gezinssituatie, etc.

Voor werkgevers nemen wij het beheer van een collectieve regeling uit handen. Met het uitbesteden is de werkgever er zeker van dat de administratie op orde is. Zo worden nalatigheden voorkomen en voldoet de werkgever aan de eisen van de wetgeving. Voor beheer van een Collectieve werknemersregeling wordt een beheerovereenkomst opgesteld.

Ook kunnen wij voor werkgevers de communicatie naar deelnemers verzorgen. Dit doen wij door middel van presentaties, verzorgen van een mailing of via een telefonisch of persoonlijk gesprek met deelnemers.

6. Hoe worden wij beloond

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denk aan salarissen, huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kan op verschillende wijzen tot stand komen. Hieronder leggen we de verschillende beloningsvormen uit:

Vergoeding per uur met nacalculatie

U kunt ervoor kiezen om onze dienstverlening te betalen op basis van declaratie. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uur dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Het uiteindelijke uurtarief stemmen wij schriftelijk met u af evenals de indicatie van het aantal uur dat wij in uw situatie denken nodig te hebben. Wij leggen dat vast in een opdracht tot dienstverlening.

Wij hanteren de volgende uurtarieven:

Functie	Uurtarief excl. BTW
Pensioenconsultant (Senior)	€ 180,00
Pensioenconsultant	€ 160,00
Pensioenconsultant (Beheer)	€ 145,00
Financieel Planner (Senior)	€ 180,00
Financieel Planner	€ 160,00
Financieel adviseur	€ 145,00
Senior binnendienst	€ 96,00

Als blijkt dat uw opdracht meer uren in beslag neemt dan wij vooraf ingecalculeerd hebben dan treden wij hierover in overleg met u. Deze kosten zullen op nacalculatie bij u in rekening worden gebracht.

6.1 Vergoeding op basis van een vaste vergoeding

U kunt er voor kiezen om vooraf een vaste vergoeding overeen te komen voor onze dienstverlening. Deze vaste vergoeding is een bedrag voor advies en verdere afhandeling van een bepaalde dienst of product. Wij maken voorafgaand aan de dienstverlening een inschatting van het aantal uren dat wij verwachten nodig te hebben. U weet vooraf waar u aan toe bent en wat de kosten zijn.

6.2 Vergoeding op basis van provisie

Van Erven Verzekeringen wil niet beloond worden op basis van provisie. Het kan echter voorkomen dat wij in sommige gevallen toch dat wij toch provisie ontvangen van een financiële instelling waar u een product heeft afgesloten. Dit kan voorkomen bij contracten of producten die wij overnemen van een andere adviseur of assurantie tussenpersoon. Wij overleggen in dat geval met u wat de beste oplossing is.

7. Wat verwachten wij van u

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

7.1 Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Wij vragen van u dat u ons tijdig de juiste en volledige gegevens verstrekt over alle zaken die in het kader van door u sluiten of gesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn.

Het doorgeven van de juiste en volledige gegevens is ook in uw eigen belang. Wanneer u dit niet doet kan dit consequenties hebben voor de dekking en dus de eventuele (schade) uitkering van de betreffende voorziening. Op grond van de verzekeringsvoorwaarden is de verzekeraar dan gerechtigd om bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden, dan wel te verhalen op de werkgever.

7.2 Totaalbeeld

Het is mogelijk dat u producten elders hebt afgesloten en ook elders laat beheren. Om u goed te kunnen adviseren is het voor ons belangrijk om een totaalbeeld te hebben. Wij vragen u om inzage hierin. Ook om te voorkomen dat bepaalde risico's onderverzekerd zijn of dubbel verzekerd zijn.

7.3 Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Bij collectieve regelingen wordt in de beheersovereenkomst vermeld wat we van u verachten. Denk aan in- en uitdiensttreding, loonmutaties, arbeidsongeschiktheid, etc.

7.4 Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms zijn wij wettelijk verplicht u bepaalde informatie te verstrekken. Tevens kunnen wij u informatie toesturen zodat u zich nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig 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. Natuurlijk controleren wij deze documenten ook.

7.5 Betaling van premies

Wij raden u aan om premies tijdig te voldoen. Betalingsachterstanden levert hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de verzekeraar. Mocht u de premie niet op tijd kunnen betalen, neem dan contact met ons op. wij zoeken dan samen naar een oplossing.

7.6 Betaling van de beloning

U vangt van ons altijd een gespecificeerde factuur. U kunt het bedrag aan ons overboeken, maar ook doo middel van automatische incasso laten incasseren. Betaling in rekening courant is ook mogelijk.

Onze nota is belast met BTW. Echter wanneer er de intentie is tot bemiddeling van een contract dan is BTW heffing niet nodig.

8. Persoonsgegevens

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek en verzamelen wij veel persoonsgegevens (zie fase 5.1 t/m 5.3).

8.1 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.

8.2 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, taxateurs, 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 taxateurs, 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.

8.3 Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

8.4 Wat zijn uw rechten?

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u 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.
- 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.
- 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 zo spoedig mogelijk uw verzoek 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 over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

8.5 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.

8.6 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.

9. Beëindiging relatie met ons kantoor

U hebt het recht om elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen, zonder opzegtermijn en zonder kosten. U kunt uw verzekeraar verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringcontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair of verzekeraar deze zorgplicht overneemt.

10. Klachten

Wij steven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Het is nooit uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. Fouten willen we zo snel mogelijk herstellen. Als u toch een klacht heeft dan verzoeken wij u deze zo spoedig mogelijk aan ons te melden. Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure gaan wij na hoe wij tot een oplossing kunnen komen.

10.1 Maak de klacht kenbaar aan ons

Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor.

De adresgegevens zijn:

Van Erven Verzekeringen B.V.

t.a.v. de directie

Postbus 177

7552 ER Hengelo

U kunt ook een e-mail sturen naar info@vanervenverzekeringen.nl

10.2 Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)

Mocht een gezamenlijke oplossing niet naar tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het onafhankelijke instituut financiële Dienstverlening (Kifid), waarbij ons kantoor is aangesloten.

Informatie over het klachteninstituut kunt u vinden op de website www.kifid.nl

Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid

Postbus 93257,

2509 AG, Den Haag

Telefoon: 0900-3552248,

e-mail: info@kifid.nl

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven.
Hebt u vragen, aarzel dan niet om ons verdere toelichting te vragen. Wij danken u hartelijk voor uw vertrouwen en zijn u graag van dienst.