

Op de activiteiten van ons kantoor is de Wet Financieel Toezicht van toepassing. Eén van de eisen die uit deze wet volgt, is dat wij u tijdig informeren over wie wij zijn en hoe wij werken.

INFORMATIE OVER ONZE DIENSTVERLENING

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

NAAM EN ADRES

Onze gegevens luiden:

SuperGarant Verzekeringen BV
Veursestraatweg 98, 2265 CG
Leidschendam
Postbus 260, 2260 AG Leidschendam
Telefoon : (070) 320 46 80
E-mail : info@supergarant.nl
Website : www.supergarant.nl
AFM-nummer : 12011279
KvK-nummer : 27126061

WIE ZIJN WIJ:

Wij zijn SuperGarant Verzekeringen BV, opgericht in 1985, een adviesbedrijf op het gebied van risicobeheer, schade en inkomensverzekeringen. De cliënt staat centraal. Wij adviseren onze cliënten door actief risicomangement. SuperGarant Verzekeringen voert eveneens activiteiten uit onder de handelsnamen: VSP Risk, Beon Risk, Sport & Zekerheid, VNV Risk, Dibevo Risk, ADN Risk, VBW Risk.

DIENSTENWIJZER



REGISTRATIE AFM

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder vergunningnummer: 12011279.

Op grond van deze vergunning mogen wij de volgende activiteiten verrichten:

Adviseren en bemiddelen in:

- particuliere schadeverzekeringen
- zakelijke schadeverzekeringen
- inkomensverzekeringen
- zorgverzekeringen
- vermogensopbouwende producten
- hypothecair krediet
- consumptief krediet
- spaarrekeningen

Adviseren in:

- deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

Optreden als gevolmachtigd agent voor:

- schadeverzekeringen
- inkomensverzekeringen
- zorgverzekeringen

AARD VAN ONZE DIENSTVERLENING

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

1. Wij kunnen u inzicht geven in uw huidige situatie als het gaat om het afdekken van bepaalde risico's.

2. Wanneer u in grote lijnen weet wat voor soort financieel product u zoekt, kunnen wij u helpen bij het vergelijken en selecteren van de beste optie binnen de met ons samenwerkende verzekeraars.
3. Wij kunnen op uw verzoek klankborden over uw ideeën van een financieel product.
4. Wij kunnen u coachen bij het vormen van een beeld van de mogelijkheden voor het verzekeren van bepaalde risico's.
5. Wij kunnen u een compleet advies geven over een financieel product en begeleiden bij het afsluiten van een passende oplossing, waarbij onze dienstverlening in principe stopt op het moment dat het betreffende product is afgesloten.
6. Wij kunnen het volledig beheer van financiële producten voor u verzorgen: advies, afsluiten en begeleiding na het tot stand komen van een financieel product. Bij het laatste kunt u bijvoorbeeld denken aan een mogelijk tussentijds advies tot aanpassing van het afgesloten product, of aan het in behandeling nemen van een schade.

VAKBEKWAAMHEID

De kwaliteit van onze dienstverlening is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. Daarom wordt hier continue in geïnvesteerd. Naast



SuperGarant Verzekeringen

Veursestraatweg 98
2265 CG Leidschendam

Postbus 260
2260 AG Leidschendam

(070) 320.46.80
info@supergarant.nl

hun jarenlange ervaring hebben onze medewerkers veel theoretische kennis opgedaan. Zo zijn medewerkers van ons kantoor in het bezit van de hoogste algemene verzekeringsdiploma's. Deze kennis wordt, zeker in deze veranderende tijd, door zowel in- als externe opleidingen up-to-date gehouden.

KLACHTEN OVER DE UITVOERING VAN ONZE DIENSTVERLENING

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij doen dan ons uiterste best om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Tel. 070 - 333 8 999
www.kifid.nl

Ons kantoor is bij het Kifid aangesloten onder nummer 300.007520.

WELKE VERZEKERAARS BETREKKEN WIJ IN ONS ADVIES:

Nederland telt meer dan 200 verzekeraars. Op basis van onze vakkennis en ervaringen maken wij hieruit periodiek een selectie. Met dit beperkt aantal verzekeraars of banken doen wij zaken. Dit betekent dat wij een ongebonden selectieve bemiddelaar zijn. Bij deze maatschappijen kijken wij welk product goed past bij uw specifieke wensen. Wij betrekken hierbij niet de offertes van andere verzekeraars waar wij geen zaken mee doen. Onze onafhankelijkheid laat onverlet dat wij in een aantal gevallen (bijvoorbeeld bij collec-



SuperGarant Verzekeringen

Veursestraatweg 98
2265 CGLeidschendam

Postbus 260
2260 AGLeidschendam

(070) 320.46.80
info@supergarant.nl

DIENSTENWIJZER



tiviteiten of mantelovereenkomsten) de producten onderbrengen bij het aan ons gelieerde volmachtbedrijf SuperGarant Assuradeuren BV. Hier zijn samen met de volmachtgevers van SuperGarant Assuradeuren BV specifieke producten ontwikkeld. Hierdoor zijn wij in staat om u, zowel qua voorwaarden en premie, een goede en aantrekkelijke aanbieding te doen.

RELATIE MET VERZEKERAARS:

SuperGarant Verzekeringen BV is onderdeel van a.s.r. Ondanks dit werken wij volledig zelfstandig en onafhankelijk. Er zijn geen productieverplichtingen afgesproken met a.s.r of andere verzekeraars. SuperGarant Verzekeringen BV zal u daarom een onafhankelijk advies kunnen geven over de verzekeringsproducten die u via ons kantoor kan afsluiten

VOLMACHT

Onze zusteronderneming, SuperGarant Assuradeuren BV, beschikt over volmachten van meerdere verzekeringsmaatschappijen. Daarmee kan SuperGarant Assuradeuren BV zelfstandig namens deze verzekeraars nieuwe verzekeringen accepteren en schades afwikkelen. In het AFM-register kunt u zien voor welke verzekeraars SuperGarant Assuradeuren BV als gevolmachtigd agent optreedt.

HOE WORDEN WIJ BELOOND?

Wij ontvangen van de financiële instellingen waar uw contract gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt

gebracht. Indien er extra diensten worden geleverd waarvoor bij u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover vooraf.

INTERN BELONINGSBELEID:

De beloning van onze medewerkers bestaat uit een marktconform vast salaris. Wij kennen geen variabele beloning voor onze medewerkers. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt de hoogte van het vaste salaris. Een eventuele verhoging van het vaste salaris is nimmer afhankelijk van de hoeveelheid of het soort geadviseerde financiële producten.

WAT VERWACHTEN WIJ VAN U?

Om ons werk goed te kunnen doen in overeenstemming met uw verwachtingen en de gemaakte afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die hiervoor van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke of samenlevingssituatie en om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie. Bij de opmaak van een polis of offerte wordt gebruik gemaakt van de informatie die u aan ons verstrekt, al dan niet door middel van een aanvraagformulier. Ondanks dat wij de stukken zeer zorgvuldig controleren op fouten, verwachten wij van u toch een controle van de gegevens op de door u ontvangen documenten. Het is ook belangrijk dat u ons zo snel mogelijk informeert over een schade waarvoor u een beroep wilt doen op de door u afgesloten verzekering. Op

DIENSTENWIJZER



dat moment kunnen wij namelijk direct maatregelen nemen om uw belangen veilig te stellen. Ook gebeurtenissen die tot schade of aanspraken kunnen leiden willen wij graag van u weten. Soms is het van belang die al vroeg aan de verzekeringsmaatschappij te melden. Wij kunnen u ook daarover adviseren als u het ons laat weten.

BEËINDIGING RELATIE

Wanneer u de relatie met ons wilt beëindigen, kunt u de verzekeringen per eerstkomende contract vervaldatum opzeggen of tussentijds overschrijven naar een ander intermediair. Hierbij moet de daarvoor geldende opzegtermijn in acht worden genomen. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Na beëindiging eindigt uiteraard onze zorgplicht. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringsovereenkomsten in stand blijven.

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. In ons privacyreglement vindt u een uitgebreide beschrijving hoe wij dit waarborgen. Onderstaand leest u een korte inhoudelijke beschrijving van de belangrijkste onderwerpen uit dit reglement.

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. Uiterlijk zeven 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. In bijzondere situaties zijn wij wettelijk verplicht een afwijkend bewaartermijn aan te houden.

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.

- U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u



SuperGarant Verzekeringen

Veursestraatweg 98
2265 CGLeidschendam

Postbus 260
2260 AGLeidschendam

(070) 320.46.80

info@supergarant.nl

DIENSTENWIJZER



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 gege-

vens 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, bijvoor-

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. (privacy@supergarant.nl) 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.

NATUURLIJK IS ER NOG VEEL MEER TE VERTELLEN

Wij hopen dat u een beeld heeft gekregen van wat wij voor u kunnen betekenen. Natuurlijk is dat veel meer dan u in deze brochure heeft kunnen lezen. Stel ons daarom gerust uw vragen. Wilt u meer weten of wat wij voor u kunnen doen of hoe wij werken? Wij vertellen het u graag in een persoonlijk gesprek.



beeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u 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



SuperGarant Verzekeringen

Veursestraatweg 98
2265 CGLeidschendam

Postbus 260
2260 AGLeidschendam

(070) 320.46.80

info@supergarant.nl