

## **Dienstenwijzer**

### Zo zijn wij u graag van dienst

Op de dienstverlening van ons kantoor is de Wet op het 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.

### Onze gegevens

|                       |                                                                                                              |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Statutaire naam:      | AB Zorg en Zekerheid B.V.                                                                                    |
| Handelsnaam:          | Abeos Zorg en Zekerheid                                                                                      |
| Correspondentieadres: | Postbus 219 (7240 AE) Lochem                                                                                 |
| Bezoekadres:          | Scheggertdijk 22 (7218 NB) Almen                                                                             |
| Telefoon:             | 0573 - 259 014                                                                                               |
| E-mail:               | info@abeoszorgenzekerheid.nl                                                                                 |
| Website:              | www.abeoszorgenzekerheid.nl                                                                                  |
| Ingeschreven bij      | KvK Oost-Nederland onder nummer 08153400                                                                     |
| Wft-vergunning        | Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12012894<br>(als aangesloten instelling van dRa Exploitatie B.V.) |

### **Aard van dienstverlening**

Ons kantoor beschikt als aangesloten instelling van dRa Exploitatie B.V. over een door de AFM verleende vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

- Inkomensverzekeringen
- Schadeverzekeringen Zakelijk
- Schadeverzekeringen Particulieren
- Zorgverzekeringen

### Onze dienstverlening

In kernwoorden omschrijven wij onze dienstverlening als volgt:

- Inventariseren van uw adviesvraag
- Uitleggen van onze werkwijze en de wijze waarop u ons beloont
- Het inventariseren van uw persoonlijke omstandigheden
- Het analyseren van de risico's, uw mogelijkheden en de beschikbare financiële producten
- U adviseren over passende mogelijkheden
- De overeenkomst tot stand brengen (bemiddelen)
- Controleren of de afgesloten financiële producten juist worden afgegeven door de aanbieder (verzekeraar)
- U informeren over relevante wijzigingen in afgesloten financiële producten

Als wij dat met elkaar afspreken, dan kunnen wij u ook gedurende de looptijd van het financiële product van dienst zijn.

### Adviesvrij

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde verzekeraars, banken en andere financiële instellingen. Uitzonderingen op het bovenstaande zijn de producten "Inkomenspakket Zorg en Verzuim", "Agro-AOV" en "Loonwerker-AOV". Deze verzekeringsoplossingen zijn exclusief door en voor ons ontwikkeld.

### Ruime keuze in aanbod

Nederland telt honderden aanbieders op het gebied van financiële diensten. Het is niet mogelijk om voor elke financiële dienst bij al deze aanbieders offertes op te vragen. Daarom selecteren wij periodiek, aan de hand van performancemetingen en ontwikkelingen in de markt, voor u die instellingen die naar ons oordeel de beste prijs / prestatieverhouding leveren. Op uw verzoek verstrekken wij graag een overzicht van de aanbieders die wij in ons advies betrekken.

### Activiteiten voor u

Wij komen in aanraking met veel vertrouwelijke gegevens. Wij gebruiken deze gegevens enkel en alleen voor het doel waarvoor u ze aan ons heeft verstrekt. Op deze gegevens is een persoonsregistratie van toepassing ([www.cbpweb.nl](http://www.cbpweb.nl)). Ten slotte hebben wij een gedragscode opgesteld waaraan al onze medewerkers geacht worden zich te houden. Wij hechten aan eerlijk zaken doen!

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar als wij toch een fout maken mag u daar uiteraard nooit de dupe van worden. Vandaar dat wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben afgesloten. Voor u geeft dit een stuk extra zekerheid.

#### Samenspel Abeos Zorg en Zekerheid en u

Voor een optimale dienstverlening is het van belang dat onze cliënten hieraan meewerken. Daarom vragen wij aan u:

- Informatie over lopende verzekeringen
- Informatie over wijzigingen in uw persoonlijke situatie
- Ontvangen stukken te controleren
- Eerlijke informatie

#### 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 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 alsmede relevante diploma's op het gebied van schade-, inkomens- en zorgverzekeringen. Deze kennis wordt, zeker in deze veranderende tijd, door zowel in- als externe opleidingen up-to-date gehouden.

#### Beloning

Indien u een schade-, inkomens- (excl. AOV's) of zorgverzekering afsluit ontvangen wij van de aanbieder een vergoeding voor de door ons gemaakte kosten. Voor onze andere werkzaamheden waaronder het advies en bemiddeling in individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen brengen wij onze beloning rechtstreeks bij u in rekening. Hierover maken wij voorafgaand aan onze dienstverlening afspraken.

#### Beloning medewerkers

Abeos Zorg en Zekerheid is onderdeel van D&S Holding B.V., de distributie en services tak van ASR Nederland N.V. (a.s.r.). Voor het belonen van onze medewerkers vallen wij onder het a.s.r. (groeps)beloningsbeleid, dat u via onderstaande link kunt raadplegen:

[<https://www.asrnederland.nl/over-asr/bestuur-en-organisatie/beleid-en-richtlijnen/beloningsbeleid>]

Abeos Zorg en Zekerheid maakt deel uit van D&S Holding B.V., een onderdeel van a.s.r. Volgens de wet betekent dit dat a.s.r. een gekwalificeerde deelneming in ons bedrijf houdt. Hiermee heeft Abeos Zorg en Zekerheid een betrouwbaar moederbedrijf. Deze relatie hindert ons niet in een adviesvrije positie. Abeos Zorg en Zekerheid kan in vrijheid adviseren over producten van door ons geselecteerde andere verzekeraars.

#### Juridische positie

Wij hebben geen enkele verplichting of productie-afpraak met een aanbieder. Het is voor u van belang te weten dat de aandelen van ons bedrijf in handen zijn van D&S participatie BV, onderdeel ASR. Wij zijn echter niet verplicht uw verzekeringen bij ASR onder te brengen en hebben dus volledige adviesvrijheid.

Op onze dienstverlening is Nederlands recht van toepassing.

#### Klachten

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter een klacht heeft over de wijze van onze dienstverlening, vragen wij u ons dit direct te laten weten. Wij zullen er alles aan doen om samen met u tot een oplossing te komen. Wij zijn, als aangesloten onderneming van dRa Exploitatie B.V., als financiële dienstverlener aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer 300.008796. Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot dit klachteninstituut:

#### *KiFiD*

Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
e-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

telefoon: 070-333 8 999  
e-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)