


 MVM

## Mijn Verzekeringsmanager

# DIENSTENWIJZER

Naast algemene informatie over Mijn Verzekeringsmanager vindt u in deze Dienstenwijzer uitgebreide informatie over ons kantoor, onze dienstverlening, ons privacybeleid en onze klachtenregeling.

### Wie zijn wij?

Mijn Verzekeringsmanager  
Bezoek- en Correspondentieadres  
Heuvel 13  
5737 BZ Lieshout

Mijn Verzekeringsmanager adviseert op het gebied van schadeverzekeringen. Het bemiddelen in schadeverzekeringen en overige financiële diensten dragen wij over aan professionele assurantiëkantoren 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 bereikbaarheid en openingstijden

Telefoon 06-53 26 75 89  
Interne [www.mijnverzekeringsmanager.nl](http://www.mijnverzekeringsmanager.nl)  
E-mail [e.relou@mijnverzekeringsmanager.nl](mailto:e.relou@mijnverzekeringsmanager.nl)

#### Bereikbaarheid

- Maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur en volgens afspraak.
- Buiten deze tijden kunt u altijd een voicemailbericht achterlaten of een Whatsapp-bericht sturen. Wij nemen dan zo spoedig mogelijk contact met u op

### Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Mijn Verzekeringsmanager 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
- Zorgverzekeringen

### Onze dienstverlening

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 risicomanagement en vergt andere kwaliteiten als; inzicht in financiële en technische aspecten, kennis van preventiemogelijkheden 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.

### Hoe vrij zijn wij in ons advies?

#### Adviesvrij

Wij zijn volledig vrij in onze advisering. Dit betekent dat ons kantoor geen enkele verplichting heeft om producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen.

#### 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.

#### Onze kosten voor advies en bemiddeling

De door ons verrichte werkzaamheden op gebied van risicomanagement en/of verzekeringsadvies worden afgewikkeld op basis van declaratiebasis of fixed fee.

#### Ons interne beloningsbeleid

Binnen ons kantoor staan de belangen van onze relaties centraal en dient van het beloningsbeleid geen negatieve prikkels uit te gaan die strijdig zouden kunnen zijn met het centraal zetten van onze klant. 'Treat your customer fairly' slaat niet alleen op de correcte invulling van de wensen van de klant, maar ook op de beloning van ons kantoor. Door de compactheid van het bedrijf zal alle productie direct door de directie, voorafgaand aan de realisatie ervan, op kwaliteit en passendheid worden beoordeeld. Door onze dienstverlening te baseren op basis van directe beloning, wordt het risico op misselling tegengegaan.

#### Wat vragen wij van u?

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

#### Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Een goed advies 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 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 bedrijfs-, 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 situatie die van invloed kunnen zijn op uw verzekeringspakket. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing of risicowijzigingen in uw bedrijfsactiviteiten.

#### Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde 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 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.

## Mijn Verzekeringsmanager

### Ons privacybeleid

#### Verwerking persoonsgegevens

Mijn Verzekeringsmanager 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 aanvragen 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 verzameld 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 schaderegelfunctie kan dit betekenen dat wij gegevens, inclusief persoonsgegevens, delen met onder andere aanbieders, schade-experts, schadeherstelbedrijven, 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.

### Als u een klacht heeft

Wij behartigen uw belangen op het gebied van onze diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht heeft.

#### Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 48 uur zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen uiteraard alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

#### Daarna eventueel naar het klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen en uw klacht heeft betrekking op onze diensten dan kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot:

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)

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

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)

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

### 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. Mijn Verzekeringsmanager is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12049401. 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

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. Mijn Verzekeringsmanager is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.018599. 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 88995518.

### Aansprakelijkheid

Mijn Verzekeringsmanager is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Mijn Verzekeringsmanager 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 Mijn Verzekeringsmanager van toepassing. Deze worden op verzoek aan u toegezonden.

### Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze 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.mijnverzekeringsmanager.nl](http://www.mijnverzekeringsmanager.nl) vindt u telkens de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer, vergelijkingskaarten, onze privacyverklaring en Algemene voorwaarden.