



Dienstenwijzer

Inleiding

Wij vinden het belangrijk om u inzicht te geven in onze Dienstverlening zoals deze voorheen door Kröller werd uitgevoerd. In deze Dienstenwijzer leest u wat wij doen voor onze klanten en hoe wij dat doen. U leest ook wat u kunt doen als u bijvoorbeeld een klacht heeft. Deze Dienstenwijzer richt zich met name op ons advies met betrekking tot:

- Verzekeringen;
- Hypotheken;
- Pensioenen;
- Overige financiële diensten.

Over Aon

Aon is een toonaangevend adviseur in risicomanagement, employee benefits en verzekeringen. Aon draagt bij aan het realiseren van de ambities van zijn cliënten. Wij adviseren over risico's en bemiddelen in hypotheken, verzekeringen en bancaire producten.

We adviseren onze klanten over hoe ze goed om kunnen gaan met risico's, bieden daar oplossingen voor, komen op voor de financiële belangen van onze klanten en nemen zorgen uit handen.

De kern van onze dienstverlening is persoonlijk contact en professioneel, betrokken maatadvies. Onze klanten mogen rekenen op passende oplossingen.

Aon Nederland maakt deel uit van Aon PLC (London, UK), specialist in financiële- en verzekeringsdienstverlening. Aon PLC is genoteerd aan de effectenbeurs van New York (NYSE).

Onze financiële dienstverlening

Voor het verlenen van financiële diensten - zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht (Wft), en de financiële diensten die onder het Nationaal Regime MiFID vallen - beschikken wij over de vereiste vergunning.

De vergunning strekt zich uit tot advies en bemiddeling over:

- Vermogen;
- Elektronisch geld;
- Schadeverzekeringen;
- Spaarrekeningen;
- Hypothecair krediet;
- Betaalrekeningen;
- Inkomensverzekeringen;
- Zorgverzekeringen.

Alle communicatie vindt plaats via persoonlijk contact, telefoon, e-mail en/of internet.

Wat kunnen wij voor u doen?

Wij kunnen u onder meer adviseren op het gebied van:

Schadeverzekeringen

Voorbeelden daarvan zijn:

- ziektekostenverzekeringen;
- arbeidsongeschiktheidsverzekeringen;
- reisverzekeringen;
- autoverzekeringen;
- brandverzekeringen;
- aansprakelijkheidsverzekeringen.

Levensverzekeringen

Voorbeelden daarvan zijn:

- lijfrente;
- koopsompolissen;
- studieverzekeringen;
- beleggings- of spaarverzekeringen.

Hypotheken

In overleg zorgen wij ervoor dat de financiering voor de aankoop, bouw of verbouwing van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en bij uw financiële mogelijkheden. Wij adviseren u ook over een beleggings-, levens-, overlijdensrisico- en/of spaarverzekering die past bij uw (hypothecaire) geldlening.

Overige financiële diensten

Denk hierbij aan (bank)sparen.

Privacy

Om u van dienst te zijn, beschikken wij over uw gegevens. De persoonsgegevens die u aan ons verstrekt, worden door ons gebruikt voor onder meer:

- bemiddeling en het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten;
- marketingactiviteiten;
- fraudebestrijding en integriteitsbewaking binnen financiële instellingen;
- om te voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Tevens gebruiken wij deze persoonsgegevens om eventueel contact met u op te nemen naar aanleiding van de offerte, en voor de door ons verleende diensten. Wij gaan zorgvuldig om met uw gegevens. Dit vragen wij ook van andere partijen met wie wij uw gegevens delen. Meer informatie over hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens kunt u vinden in onze privacyverklaring op onze site: www.aon.nl/privacy-statement.

U ontvangt van ons informatie, per post en/of via e-mail. Wilt u deze informatie niet meer ontvangen? Laat ons dat weten.

Afmelden voor informatie die u per post ontvangt: stuur een brief naar:

Aon, Antwoordnummer 170, 4800 VB BREDA

Een postzegel is niet nodig.

Voor e-mailnieuwsbrieven en andere informatie die u per e-mail ontvangt: u kunt zich afmelden via de link in de e-mail.

Onze relatie met verzekeraars

Aon werkt op basis van onafhankelijkheid. Wij hebben geen contractuele verplichtingen om uitsluitend voor bepaalde verzekeraars of geldverstrekkers te bemiddelen. Ons lidmaatschap van de Adfiz (Adviseurs in Financiële Zekerheid) geeft u de zekerheid dat u advies krijgt en het product dat bij uw situatie past. Wij adviseren over alle producten van alle verzekeraars en geldverstrekkers.

Volmacht

Enkele van onze groepsmaatschappijen hebben een volmacht van één of meerdere verzekeringsmaatschappijen. Dat houdt in dat wij van deze verzekeringsmaatschappijen de bevoegdheid hebben gekregen om in een aantal gevallen namens hen te handelen. Bijvoorbeeld bij het accepteren van risico's en het afwikkelen van schades.

De specifieke Aon producten in onze volmacht kunnen door één maar ook door meerdere verzekeraars zijn samengesteld.

Wij maken bij elk verzekeringsproduct de achterliggende partijen en de onderlinge verhoudingen bekend. Deze partijen en/of verhoudingen worden jaarlijks geëvalueerd en kunnen, bij een wijziging van omstandigheden, tussentijds worden aangepast. Van een eventuele wijziging stellen wij u per eerstkomende premieervaldatum op de hoogte.

Wat mag u van ons verwachten?

Keuzevrijheid

Onze adviseurs staan als gids naast de klant. We informeren en begeleiden onze klanten zo dat ze weloverwogen keuzes kunnen maken in het omgaan met risico's. Onze klanten kiezen ook zelf hoe zij zaken met ons doen: telefonisch, via internet, op één van onze kantoren, aan huis of kantoor.

Gemak en eenvoud

In alles wat we doen maken we het onze klanten zo gemakkelijk mogelijk. Ook bij het afhandelen van schades. Wij vinden het vanzelfsprekend dat we die schadeafhandeling op een betrokken manier regelen.

Duidelijk over kosten

We informeren onze klanten duidelijk over de kosten van onze dienstverlening. Dit kan provisie zijn, maar ook een steeds vaker gehanteerde vaste vergoeding, zoals een fee. Vooral bij complexe producten worden onze kosten betaald via een abonnementstarief.

Waarop is ons advies gebaseerd?

U kunt het volgende verwachten:

- Een passend advies begint met een inventarisatie van uw huidige (financiële) situatie. Deze gegevens worden bewaard in uw dossier.
- Vervolgens stelt u samen met de adviseur uw wensen en behoeften vast. Wat is uw verwachte situatie? Hoeveel risico wilt u nemen? Bij impactvolle of risicovolle producten zullen wij uw situatie schriftelijk vastleggen. Ook stellen we een Klantprofiel op. Dat vult u samen met uw adviseur in. Voor zakelijke relaties hebben wij een Checklist Verzekeringen voor Bedrijven die wij samen met u doorlopen en invullen.
- Na een analyse van de inventarisatiegegevens adviseren wij u over uw doelstellingen en over de maatregelen die u zou kunnen nemen om de haalbaarheid te verhogen of te verbeteren.

Wat verwachten wij van u?

Om u goed van dienst te kunnen zijn, verwachten wij van u een aantal zaken:

- U geeft de juiste en volledige informatie door. Heeft u bijvoorbeeld schade? En geeft u ons onjuiste of onvolledige informatie? Dan krijgt u de schade niet (helemaal) vergoed.
- Heeft u ergens anders verzekeringen? Laat het ons weten. Wij bekijken of de verzekeringen goed passen bij uw situatie. Het is zonde als u te veel betaalt.
- Bij bepaalde diensten moeten wij uw identiteit vaststellen aan de hand van uw rijbewijs of paspoort. Uw adviseur kan daar naar vragen.
- Zijn er veranderingen in uw persoonlijke situatie? Of veranderen er verzekerde zaken? Geeft dit aan ons door. Veranderingen in een persoonlijke situatie zijn bijvoorbeeld:
 - geboorte;
 - samenwonen;
 - huwelijk;
 - scheiding;
 - overlijden;
 - wijziging van bestemming van uw woning;
 - wijziging van beroep;
 - relevante verandering van inkomen (u verandert van baan en gaat meer of minder verdienen);
 - aanschaf van kostbare zaken;
 - aan- en verbouw van uw woning;
 - verhuizing;
 - stoppen of wijzigen van verzekeringen bij een andere verzekeraar.

Wij onderhouden voor u alle contacten met de verzekeraar. Soms is dat anders geregeld, zoals bij ziekte-kostenverzekeringen. Wij laten u dan weten wat u moet doen. Wilt u zelf rechtstreeks contact hebben met de verzekeraar? Dat kan. Wij regelen dit voor u. Laat ons weten hoe de communicatie verloopt, zodat wij u goed kunnen begeleiden. Wij zorgen ervoor dat u de polis ontvangt. Wij ontvangen een kopie van de polis.

De premie

U kunt de premie op twee verschillende manieren betalen. Dat kan per polis verschillen.

Incasso door Aon

U kunt kiezen voor twee verschillende betalingsmethodes:

- u ontvangt een nota of acceptgiro;
- automatische afschrijving: u machtigt ons om de premie af te schrijven.

Incasso door de verzekeraar

U kunt de verzekeraar machtigen. De premie wordt dan automatisch van uw bankrekening afgeschreven. Dat gebeurt altijd op een vast moment en dat spreekt u van tevoren af.

Vragen over de afschrijving

Heeft u vragen over de afschrijving? Bent u het bijvoorbeeld niet eens met de hoogte van de afschrijving? Of wilt u een afschrijving terug? Neem contact met ons op voor advies en hulp.

Wat zijn verdere afspraken rondom premiebetaling?

- U hoort vooraf op welk moment de premiebetaling of -afschrijving plaatsvindt.
- U betaalt de premies in principe per jaar. In overleg kunt u premies per half jaar, kwartaal of maandelijks betalen. Soms brengen deze periodieke premiebetalingen kosten met zich mee. Dat hoort u dan van tevoren.
- Wordt uw premie belegd in bijvoorbeeld aandelen? Dan ontvangt u jaarlijks een overzicht van de opgebouwde waarde van de polis.

Problemen met de premiebetaling

- Het is belangrijk dat u de premies altijd op tijd betaalt. Doet u dit niet en heeft u schade? Dan kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden weigeren de schade te betalen. Ook kan dan de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïnd. De hieraan verbonden kosten moet u dan vaak zelf betalen.
- Verwacht u niet op tijd te kunnen betalen? Laat het ons weten zodat we samen naar een oplossing kunnen zoeken.
- Heeft u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht op gehele of gedeeltelijke premieteruggave? Wij verzorgen dan namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij.

Duidelijk over kosten

Een financiële adviseur brengt voor financieel advies en bemiddeling kosten in rekening. Vroeger betaalde u een financieel adviseur ook voor advies. Dat bedrag was verwerkt in de prijs van het financiële product. Deze onzichtbare beloning is de provisie. Vanaf 1 januari 2013 mag dat bij bepaalde financiële producten niet meer. Er is een provisieverbod. De kosten zijn niet meer verwerkt in de prijs van een product. U krijgt van ons een aparte rekening voor de kosten die u moet betalen voor financieel advies en bemiddeling.

Er zijn twee soorten van beloning:

- op basis van provisie;
- op basis van declaratie/vaste fee.

Beloning op basis van provisie

Voor onze dienstverlening ontvangen wij een kostenvergoeding. Wij krijgen deze vergoeding van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering is afgesloten. Of van de financiële instelling waar uw (hypothecaire) lening of spaargeld is ondergebracht.

Deze vergoeding is onderdeel van de premie (afsluitprovisie) die u betaalt.

Leveren wij extra diensten die extra kosten met zich meebrengen? Wij vertellen u dit van te voren.

Beloning op basis van declaratie/vaste fee

In veel gevallen kunt u onze dienstverlening ook afnemen op basis van een uurtarief. Voordat wij uw opdracht aannemen, maken we een inschatting van de inhoud van de dienstverlening en de kosten die het met zich meebrengt. Op het moment dat er meer werk ontstaat, laten wij weten wat dat kost. Bij sommige opdrachten vragen wij een voorschot op de te maken kosten. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het bijbehorend aantal uren. Daarnaast werken wij bij bepaalde producten en diensten met van tevoren vastgestelde bedragen.

Een volledige toelichting over onze beloning is te vinden op www.aon.com/netherlands/overaon/aonbeloning.jsp

Bedenktijd bij aankoop op afstand

Heeft u als particuliere klant uw schadeverzekering via de telefoon of internet aangevraagd of afgesloten? Dan geldt er een bedenktijd. Dit houdt in dat u na ontvangst van de polis de verzekering ongedaan mag maken. Dit heet het ontbindingsrecht.

De bedenktijd van het ontbindingsrecht is maximaal 14 dagen en gaat in op het moment dat u de polis ontvangt. Wilt u de verzekering niet? Dan kunt u de verzekeringsdocumenten terugsturen naar uw contactpersoon.

Let op: maakt u gebruik van uw ontbindingsrecht, dan moet u kosten betalen. Wij hebben kosten gemaakt om de verzekering te sluiten en de polis op te maken. Wij vragen van u een vergoeding van € 10 plus de op het polisblad vermelde poliskosten.

De bedenktijd geldt niet altijd

De bedenktijd geldt niet voor verzekeringen:

- met een contractstermijn korter dan één jaar;
- waarbij uitdrukkelijk is overeengekomen dat deze volledig zijn uitgevoerd voordat de bedenktijd is afgelopen.

Maakt u gebruik van dit 'bedenkrecht'? Dan gaan wij ervan uit dat de verzekering nooit heeft bestaan.

30 dagen bedenktijd

Heeft uw aanvraag en/of afsluiten van de verzekering betrekking op een levensverzekering? Dan bedraagt de bedenktijd 30 dagen na ontvangst van de polis.

Uitzonderingen

Verzekeringsovereenkomsten die afhankelijk zijn van ontwikkelingen op de financiële markten en/of overeenkomsten waarbij hypothecaire zekerheid wordt verleend, komen nooit in aanmerking voor deze regeling.

Onze kwaliteit

Wij voldoen aan de eisen die de Wet op het financieel toezicht stelt. Wij beschikken ook over de benodigde vergunningen van de Autoriteit Financiële Markten. Deze vergunningen zijn wettelijk verplicht om te kunnen adviseren en bemiddelen in verzekeringen, hypotheek, beleggingsproducten en het verlenen van overige financiële diensten.

Onderdelen van de groep, of medewerkers zijn aangesloten bij:

- Adfiz (Adviseurs in Financiële Zekerheid);
- Erkenningsregeling RMIA (Register Makelaar in Assurantiën);
- Erkenningsregeling RAIA (Register Adviseur in Assurantiën);
- Erkend Hypotheekadviseur;
- FFP (Federatie van Financieel Planners);
- VNAB (Vereniging Nederlandse Assurantie Beurs).

Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij één of meer organisaties die van haar leden eisen dat zij voldoen aan een bepaalde kwaliteitsnorm. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden. Om up-to-date te blijven, volgen onze assurantieadviseurs permanente scholing. Bovendien zijn wij in het bezit van een adequate beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

U wilt opzeggen

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken om de lopende verzekeringen over te dragen aan de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dat neemt niet weg dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht met betrekking tot uw verzekering ligt bij de adviseur van Aon, totdat een andere adviseur deze zorgplicht overneemt.

U heeft een klacht

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening? Dan horen wij dat graag zo spoedig mogelijk. U kunt uw klacht sturen naar:

Aon

Afdeling Compliance
Postbus 518
3000 AM Rotterdam
klachtencommissie@aon.nl

Wij zullen uw klacht zorgvuldig behandelen. Als u vindt dat uw klacht vervolgens niet naar behoren is afgehandeld, kunt u uw klacht binnen drie maanden voorleggen aan onderstaande onafhankelijke instanties.

Bent u consument en gaat uw klacht over een financieel product of financiële dienst, bijvoorbeeld een verzekering of hypotheek:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257 - 2509 AG Den Haag
T 0900 355 22 48 | info@kifid.nl | kifid.nl

**Bij klachten over onze werkzaamheden met betrekking tot zorgverzekeringen:
Stichting Klachten en Geschillen zorgverzekeringen (sKGz)**

Postbus 291 - 3700 AG Zeist
T 030 698 83 60 | skgz.nl

Als u geen gebruik wilt maken van deze mogelijkheden kunt u ook naar de burgerlijke rechter.

Bij een klacht over producten of diensten die u online heeft gekocht:

Online Dispute Resolution (ODR)

U kunt via het ODR Platform een klacht indienen. Het platform verwijst u naar een geschillencommissie die uw klacht gaat behandelen. Deze commissie handelt de procedure binnen 90 dagen online af. Meer informatie over de procedure vindt u op <https://ec.europa.eu/consumers>.

Contact

Wij vinden het belangrijk om uw vragen te beantwoorden. Contactgegevens van onze adviseurs vindt u op aon.nl/eenheid. U kunt ons ook bellen. Op werkdagen belt u naar 070 342 24 00.

Aon

Postbus 3623
4800 DP Breda

aon.nl/eenheid

Aan de inhoud van dit document kunt u geen rechten ontleen. Aon Nederland C.V. is geregistreerd bij de AFM onder nummer 12009529. Aon Nederland C.V. is statutair gevestigd in Rotterdam en bij de KvK geregistreerd onder nummer 24061634.

