

*Correspondentieadres*  
Postbus 1043  
8300 BA Emmeloord

*Bezoekadres*  
Werktuigenweg 9  
8304 AZ Emmeloord

**T** 0527 – 699 435  
**F** 0527 – 614 752  
**E** [info@ain-assurantie.nl](mailto:info@ain-assurantie.nl)  
**I** [www.ain-assurantie.nl](http://www.ain-assurantie.nl)

Rabobank 15.25.53.134  
KVK 32162452  
AFM 12020088  
KIFID 30001390

# Dienstenwijzer

## Duidelijkheid over onze dienstverlening

Als Assurantie Intermediairs Noord/AIN Financiële Diensten vinden wij het belangrijk dat u een goed inzicht heeft in de dienstverlening die wij u bieden. Om u van de gewenste informatie te voorzien, hebben wij deze dienstenwijzer opgesteld.

## Hypotheke & Assurantiën

Deze dienstenwijzer richt zich met name op onze advisering met betrekking tot:

- ✓ Schadeverzekeringen
- ✓ Levensverzekeringen
- ✓ Consumptieve Financieringen
- ✓ Hypotheken
- ✓ Overige financiële diensten

Deze dienstenwijzer voldoet aan het bepaalde in de Wet op het Financieel Toezicht (WFT).

## Wie zijn wij ?

### Vertrouwd en Ervaren en Kwaliteit

Assurantie Intermediairs Noord/AIN Financiële Diensten is voor velen een vertrouwd en ervaren adres. Op de vraag waarom men zaken doet met ons is het antwoord steeds weer 'vertrouwen en kwaliteit'. Achter 'Assurantie Intermediairs Noord/AIN Financiële Diensten.' staat een team van gemotiveerde en enthousiaste mensen die kennis hebben van de lokale en regionale markt. Door hun ervaring en gedegen opleiding in de financiële dienstverlening begeleiden wij u op professionele wijze bij de alle financiële zaken. Kwaliteit betekent bij ons ook tijd en aandacht voor u als klant en net even dat stapje extra. Kwaliteit dus, maar wel tegen een concurrerende prijs.

### 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 bemiddelen bij verzekeringen, hypotheke, beleggingsproducten en het verlenen van overige financiële diensten.

Het certificaat Erkend Hypotheekadviseur biedt u eveneens zekerheid. De hypotheekadviseurs van AIN Financiële Diensten zijn allen opgeleid en gecertificeerd als Erkend Hypotheekadviseur. Dat betekent dat het advies dat u ontvangt, maar ook de wijze waarop de adviseurs hun vakkennis op peil houden aan de normen van de Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs voldoet.






















## Wie is wie?

De heer M.V. van der Horn  
 Hypotheek- & Financieel Adviseur  
[mike@ain-assurantie.nl](mailto:mike@ain-assurantie.nl)

De heer M. de Grauw  
 Gecertificeerd Financieel Adviseur  
[michel@ain-assurantie.nl](mailto:michel@ain-assurantie.nl)

## Onze Businesspartners






















### Hypotheekverstrekkers

	<a href="#">ABN AMRO Bank</a>		<a href="#">DBV Verzekeringen</a>		<a href="#">MNF Bank</a>
	<a href="#">Argenta</a>		<a href="#">Delta Lloyd</a>		<a href="#">MoneYou</a>
	<a href="#">ASR Verzekeringen</a>		<a href="#">Direktbank</a>		<a href="#">NN Hypotheken</a>
	<a href="#">Avero Achmea</a>		<a href="#">Florius</a>		<a href="#">Reaal</a>
	<a href="#">Bank of Scotland</a>		<a href="#">Generali</a>		<a href="#">SNS Bank</a>
	<a href="#">BLG Hypotheken</a>		<a href="#">Hypotrust</a>		<a href="#">Westland Utrecht</a>
	<a href="#">BNP</a>		<a href="#">ING Bank</a>		<a href="#">Zwitserleven</a>

### Kredietverstrekkers

	<a href="#">Arenda</a>		<a href="#">De Nederlandse Voorschotbank</a>		<a href="#">Interbank</a>
	<a href="#">Avero Achmea</a>		<a href="#">Defam</a>		<a href="#">NVF-Voorschotbank</a>

### Verzekeraars

	<a href="#">Avero Achmea</a>		<a href="#">Delta Lloyd</a>		<a href="#">Monuta</a>
	<a href="#">Bovemij verzekeringen</a>		<a href="#">ASR</a>		<a href="#">Onderlinge 's-Gravenhage</a>
	<a href="#">Cardif</a>		<a href="#">Generali</a>		<a href="#">Oranje</a>
	<a href="#">Cordares</a>		<a href="#">Interloyd</a>		<a href="#">Paerel Leven</a>
	<a href="#">DBV Verzekeringen</a>		<a href="#">Legal &amp; General</a>		<a href="#">Reaal</a>
	<a href="#">De Goudse</a>		<a href="#">Monuta</a>		<a href="#">Unigarant</a>
	<a href="#">Dela</a>		<a href="#">Nationale Nederlanden</a>		<a href="#">Yarden</a>

## Hypotheken Particulier en Zakelijk

---

In overleg met u zorgen wij ervoor dat de financiering voor de aankoop, bouw of verbouwing van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden. Zo nodig wordt uw (hypothecaire) geldlening gecombineerd met een voor u geschikte belegging-, levens-, overlijdensrisico-, arbeidsongeschiktheid-, werkloosheid- of spaarverzekering, daarnaast bieden wij een hypotheek aan gecombineerd met banksparen.

## Levensverzekeringen Particulier en Zakelijk

---

Te denken valt hierbij aan;

- ✓ Spaarverzekeringen
- ✓ Beleggingsverzekeringen
- ✓ Uitvaartverzekeringen
- ✓ Pensioenen, Lijfrente
- ✓ Koopsompolissen
- ✓ Studieverzekeringen
- ✓ Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen,
- ✓ Werkloosheidsverzekeringen

Mocht u ons op het gebied van levensverzekeringen en pensioenen inschakelen dan kunt u van ons (wanneer u dat wenst en voor zover dat relevant voor u is) de volgende dienstverlening verwachten;

- ✓ Inventarisatie van uw gezinssamenstelling waarbij wij onderzoeken welke voorzieningen u al heeft.
- ✓ Onderzoek van welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt of wilt dragen.
- ✓ In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
- ✓ Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden. Hierbij geven wij u ook informatie over de kosten en historische rendementen. Middels voorbeeld rendementen informeren wij u over het risico dat u mogelijk loopt.
- ✓ Het terzijde staan bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
- ✓ Controle of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is ingevuld.
- ✓ In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt correct is.
- ✓ Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.
- ✓ Net als bij schadeverzekeringen besteden wij voor zover noodzakelijk en gewenst aandacht aan een voorlopige dekking. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid een voorlopige dekking te verlenen.
- ✓ Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen voordoen, informeren wij u (voor zover praktisch haalbaar) over deze wijzigingen. Indien u daar prijs op stelt, gaan wij na in welke mate deze wijzigingen specifiek van belang zijn voor uw individuele situatie.

## Schadeverzekeringen Particulieren en Zakelijk

---

Te denken valt hierbij o.a. aan;

- ✓ Aansprakelijkheidsverzekeringen
- ✓ Inboedelverzekeringen
- ✓ Opstal/Woonhuisverzekeringen
- ✓ Rechtsbijstandverzekeringen
- ✓ Reisverzekeringen,
- ✓ Autoverzekeringen,

Indien u ons inschakelt en als het relevant en wenselijk is, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

- ✓ Een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.
- ✓ Het helpen met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
- ✓ Tips en adviezen zodat u de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal kunt verminderen en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen.
- ✓ Samen met u letten wij erop dat u zich niet te veel, maar ook niet te weinig verzekert.
- ✓ Wanneer u dat op prijs stelt, lopen we de verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige- concurrerende verzekeringsproducten.
- ✓ Wij adviseren u bij de keuze van voorwaarden zodat deze het beste aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.
- ✓ Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
- ✓ Controle of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is ingevuld.
- ✓ In een later stadium controleren wij ook of de polis die u van de verzekeraar ontvangt correct is.
- ✓ Wanneer noodzakelijk en gewenst, besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid een voorlopige dekking te verlenen.
- ✓ In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van de verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.
- ✓ Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
- ✓ Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
- ✓ Als er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij begeleiding bieden bij het treffen van maatregelen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering.

## Overige financiële diensten

---

Te denken valt hierbij aan;

- ✓ sparen,
- ✓ lenen (consumptief krediet),

Voor de uitvoering van onze dienstverlening, beschikken wij over uw gegevens. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP) kunt u erop rekenen dat wij hier zorgvuldig mee omgaan.

## Onze relatie met Banken & Verzekeraars

---

Wij kunnen in onze advisering dus de producten van meerdere verzekeraars en geldverstrekkers betrekken. Assurantie Intermediairs Noord/AIN Financiële Diensten heeft geen contractuele verplichtingen om uitsluitend voor bepaalde verzekeraars of geldverstrekkers te bemiddelen.

## Wat verwachten wij van u?

---

Het is terecht dat u hoge eisen stelt aan onze dienstverlening. Maar om u goed van dienst te kunnen zijn, verwachten wij ook een aantal zaken van u;

- ✓ Het is belangrijk dat u de juiste en volledige gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
- ✓ Heeft u ergens anders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder of juist oververzekering.
- ✓ Bij bepaalde producten (zogenaamde impactvolle of risicovolle producten) zullen wij uw situatie schriftelijk vastleggen en een zogenaamd Klantprofiel opstellen. Nadat wij dit met u hebben ingevuld, zal zowel onze adviseur als u dit formulier ondertekenen.
- ✓ Bij bepaalde diensten zijn wij wettelijk verplicht uw identiteit aan de hand van een origineel identiteitsbewijs vast te stellen. U mag dus verwachten dat uw adviseur hiernaar vraagt.
- ✓ Om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven, verwachten wij van u dat wijzigingen in de persoonlijke situatie of aanpassingen met betrekking tot verzekerde zaken, zo spoedig mogelijk aan ons doorgegeven worden. Onder wijziging van een persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen;
  - samenwonen,
  - geboorte
  - huwelijk,
  - scheiding,
  - overlijden,
  - wijziging van bestemming van uw woning,
  - wijziging van beroep,
  - relevante verandering van inkomen,
  - aanschaf van kostbare zaken,
  - aan- en verbouw van uw woning,
  - verhuizing,
  - beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.
- ✓ Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar, tenzij het anders is geregeld zoals bij ziektekostenverzekeringen.
- ✓ In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte.
- ✓ Wij worden dan graag door u op de hoogte gehouden van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar, zodat wij u adequaat kunnen begeleiden.

## De Premie

---

Premiebetalingen kunnen op verschillende manieren plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode gevolgd zal worden.

## Algemene afspraken premiebetaling

---

Premiebetaling dan wel premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt. In overleg met ons kunt u kiezen;

- ✓ per jaar,
- ✓ per halfjaar,
- ✓ per kwartaal
- ✓ per maand.

## **Incasso verzekeraar**

---

U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening af te laten schrijven. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.

## **Problemen met premiebetaling**

---

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet op tijd betaalt, kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.

Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.

## **Beëindiging relatie**

---

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken 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. Dit neemt niet weg dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht met betrekking tot uw verzekering ligt bij ons als intermediair totdat een andere intermediair deze zorgplicht overneemt.

## **Onze bereikbaarheid**

---

Wij vinden het belangrijk om goed bereikbaar te zijn voor onze relaties. Daarom maken wij in al onze correspondentie op een heldere manier bekend waar en hoe wij bereikbaar zijn. Algemene informatie over Assurantie Intermediairs Noord/AIN Financiële Diensten vindt u op onze website: [www.ain-assurantie.nl](http://www.ain-assurantie.nl)

## Klachten?

---

Wanneer u een klacht heeft met betrekking tot onze dienstverlening, horen wij dat graag zo spoedig mogelijk schriftelijk van u. De directie van het betrokken kantoor behandelt uw klacht zorgvuldig volgens onze klachtenprocedure. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u zich wenden tot de burgerlijke rechter of uw klacht voorleggen bij één van de onderstaande onafhankelijke instanties.

Vestiging Emmeloord  
Werktuigenweg 9  
8304 AZ EMMELOORD  
Postbus 1043  
8300 BA EMMELOORD  
Tel. 0527 – 699 435  
Fax 0527 – 614 752  
Email: [info@ain-assurantie.nl](mailto:info@ain-assurantie.nl)  
Website: [www.ain-assurantie.nl](http://www.ain-assurantie.nl)

## Klachten over onze werkzaamheden met betrekking tot verzekeringen

---

Klachten Instituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Tel.: 0900 – fklacht ofwel 0900 – 355 22 48  
E-mail: [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)  
Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## Klachten over onze werkzaamheden met betrekking tot hypotheekadviseurs door een SEH Erkend Hypotheekadviseur

---

Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs  
Postbus 1321  
1000 BH Amsterdam  
Tel.: 020 – 428 95 73  
Fax: 020 – 428 95 74  
E-mail: [bureau@seh.nl](mailto:bureau@seh.nl)  
Website: [www.seh.nl](http://www.seh.nl)