



## Dienstenwijzer AA-assurantie BV van der Salm

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u laten zien hoe onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij daar invulling aan en maken wij u wegwijs bij ons kantoor: AA-assurantie BV Van der Salm .

Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

AA-assurantie BV van der Salm is geregistreerd bij de AFM onder vergunningsnummer 12005421 en bij de KVK onder inschrijvingsnummer 28090157.  
Vestigingsadres; Röntgenweg 14 – 2408 AB – Alphen aan den Rijn

## Wie zijn wij?

### Naam en adresgegevens

AA-assurantie BV Van der Salm.  
Röntgenweg 14  
2408 AB Alphen aan den Rijn

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten.

### Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoon : 071-341 44 44  
E-mail : [info@vdsalm.nl](mailto:info@vdsalm.nl)  
Internet : [www.AA-assurantie.nl](http://www.AA-assurantie.nl)

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 08.30 tot 17.00 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoortijden maken.

### Internet

Wij beschikken over een eigen website. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga naar [www.AA-assurantie.nl](http://www.AA-assurantie.nl)

### Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- \* AFM
- \* KiFiD
- \* NEVAT

### Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12005421. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl)

### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het KiFiD, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij het KiFiD is 300.002744

### **Kamer van Koophandel**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 28090157.

### **Onze dienstverlening**

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

### **Schadeverzekeringen**

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht heeft u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

### **Levensverzekeringen**

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren op het gebied van levensverzekeringen. Ook mogen wij het contact tussen u en de levensverzekeraar verzorgen.

### **Betalen en sparen**

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling. Wij hebben de bevoegdheid u te adviseren op het gebied van betalen en sparen. Wij geven u dus een advies over de rekening en de financiële instelling die naar ons oordeel goed past bij uw wensen. Op uw verzoek kunnen wij u ook adviseren via welke bemiddelaar u deze rekening vervolgens daadwerkelijk zou kunnen sluiten. U kunt er ook voor kiezen om deze rechtstreeks bij de betreffende financiële instelling te sluiten. Hiervoor dient de financiële instelling dan wel rechtstreeks contacten met de consument te voeren.

## **Hoe komen wij tot een advies?**

### Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze keuze.

### Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

### Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Wij hebben meerdere service providers waar wij zaken mee doen, om ons inzicht in de wereld verzekeringen te verbreden. Dat werkt sneller en efficiënter. Wel zo fijn als u prijs stelt op goede, snelle en persoonlijke service.

Maar er is geen verplichting om verzekeringen daarin onder te brengen. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Als wij voor u bemiddelen voor een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dit geval melden wij u dit vooraf.

### Hoe zit het met onze kosten?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

Ons kantoor moet uiteraard voldoen aan wet en regelgeving. Bij producten waar een provisie verbod geldt, zullen wij werken met een verrichtingen tarief en met service abonnementen, welke voor aanvang van een advies zal worden aangereikt en toegelicht.

Bij producten waar wel provisie is toegestaan daar betaalt u de premie met daarin de provisie welke door de aanbieder aan ons ten goede zal komen. Dit is de vergoeding ter dekking van onze bedrijfskosten.

Als u de premie of de afsluitprovisie heeft betaald, dan heeft u ook betaald voor onze dienstverlening. Tenzij u vooraf andere afspraken met ons heeft gemaakt.

Vraagt u ons diensten waarbij deze wijze van honorering niet mogelijk is, dan zullen wij altijd vooraf met u een andere afspraak maken over onze honorering. U weet dus altijd vooraf op welke wijze wij worden gehonoreerd.

### Wij vragen ook iets van u

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

AA-assurantie BV van der Salm is geregistreerd bij de AFM onder vergunningsnummer 12005421 en bij de KVK onder inschrijvingsnummer 28090157.

Vestigingsadres; Röntgenweg 14 – 2408 AB – Alphen aan den Rijn

### Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben vragen wij van u, afhankelijk van de actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning, of dat de werkzaamheden in uw onderneming veranderen. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

### Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

### Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

### Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden. Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig 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.

### **Uw privacy- wat doen wij met uw gegevens?**

Het privacy statement van AA-assurantie B.V. van der Salm is te lezen op <https://aa-assurantie.nl> of bij ons kantoor op te vragen.

Als u een klacht hebt.

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

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

Daarna eventueel naar het klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Verzekeringen, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

AA-assurantie BV van der Salm is geregistreerd bij de AFM onder vergunningsnummer 12005421 en bij de KVK onder inschrijvingsnummer 28090157.

Vestigingsadres; Röntgenweg 14 – 2408 AB – Alphen aan den Rijn

U kunt zich hiervoor wenden tot:  
Klachteninstituut Verzekeringen  
Postbus 93560  
2509 AN Den Haag

Telefoon : 070 - 333 89 99

Aan de behandeling van uw klacht zijn geen kosten verbonden.

**Wij doen meer voor u.**

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Heeft u vragen, aarzelt u dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij staan graag aan uw zijde.