

Dienstenwijzer

Deze dienstenwijzer biedt inzicht in ons bedrijf, onze diensten en onze dienstverlening volgens de regels vastgelegd in de Wet op het financieel toezicht (Wft). Bovendien geeft dit document informatie over de manier waarop wij worden beloond

Onze dienstverlening

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over ons bedrijf en onze werkzaamheden. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat we van elkaar mogen verwachten.

Inhoud dienstenwijzer

In deze Dienstenwijzer geven wij inzicht in ons bedrijf, onze diensten en onze dienstverlening volgens de regels van de Wet op het financieel toezicht (Wft). Dit document geeft bovendien informatie over de manier waarop wij beloofd worden en de hoogte van onze beloning. De volgende onderwerpen worden in deze dienstenwijzer benoemd:

1. Over Kwong Insurance & Risk Management;	8. De beloning van onze medewerkers;
2. Onze kwaliteit	9. Beëindiging relatie;
3. Onze missie;	10. Uw privacy
4. Onze diensten;	11. Klachten;
5. Wat verwachten wij van u?;	12. Aansprakelijkheid;
6. Betalingen;	13. Contact met Kwong Insurance;
7. Onze relatie met verzekeraars;	Bijlage: Beloning.

1. Over Kwong Insurance & Risk Management B.V.

Kwong Insurance & Risk Management B.V. handelend onder de naam Kwong Insurance is een adviesbedrijf op het gebied van risk management, bemiddeling van zakelijke en particuliere schade- en inkomensverzekeringen. Voor pensioenen, (hypothecaire) financieringen, corporate finance en andere financiële diensten werken wij samen met partners. We zijn ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 89292613. Bij Kwong Insurance staat uw belang centraal.

2. Onze kwaliteit

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) die ons een vergunning heeft gegeven voor het adviseren en bemiddelen op de volgende gebieden: betaalrekeningen, consumptief krediet, elektronisch geld, hypotheair krediet, inkomensverzekeringen, pensioenverzekeringen, premiepensioenvorderingen, schadeverzekeringen particulier, schadeverzekeringen zakelijk, spaarrekeningen, vermogen en zorgverzekeringen.

Ons kantoor is ingeschreven in het register voor financieel dienstverleners onder nummer 12049347. Registratie is een wettelijke verplichting. Het register is te raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl). Ons kantoor c.q. onze medewerkers Erkenningsregeling Registermakelaar in Assurantiën (RMiA).

Dit betekent dat wij aangesloten zijn bij een organisatie die van hun leden een bepaalde kwaliteitsnorm eisen. Deze norm geldt zowel voor het advies, als voor de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden. Onze medewerkers bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid.

3. Onze missie

Kwong Insurance heeft als doel op een begrijpelijke manier en met hoge kwaliteit bieden van dienstverlening op het gebied van verzekeringen en risk management.

Wij willen de beste adviseur voor u zijn.

4. Onze diensten

Wij zijn u van dienst op het gebied van schadeverzekeringen, inkomensverzekeringen, levensverzekeringen. Voor pensioenen, hypotheeken, lease oplossingen, consumptief krediet, corporate finance en financiële planning werken wij samen met aangesloten business partners.

Uw belang staat centraal in alles wat wij doen. Wij houden rekening met wat in uw specifieke situatie van belang is. Wij staan u bij in iedere fase van uw bedrijf en leven.

Onze dienstverlening begint bij advies. Dit advies ontstaat uit een traject dat wij hebben verdeeld in stappen die wij de 3 O's noemen:

Oriënteren:

Wij gaan met u in gesprek en stellen vragen over uw bedrijf, wensen, risicobeleving en -bereidheid, kennis en ervaring op financieel gebied, uw zorgen en financiële positie. Vervolgens bepalen we uw materiële en immateriële risico's die de continuïteit van uw bedrijf en uw leven bedreigen.

Overzicht creëren:

We brengen de risico's in kaart op basis van informatie en inventariseren hoe deze worden beheerst. Vervolgens gaan we na hoe risico's worden vermeden, geminimaliseerd of overgedragen aan verzekeraar(s).

Oplossingen:

Tenslotte adviseren we verzekeringsoplossingen. We gaan samen met u kijken welke risico's verzekerd moeten worden. Hierbij geven wij het advies welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw persoonlijke wensen en omstandigheden. We kijken naar de bestaande verzekeringen, gaan na of deze aansluiten bij uw wensen en behoeften om vervolgens te inventariseren welke verzekering(en) we missen.

Bemiddeling:

Na het advies kunnen u helpen met het afsluiten van verzekeringen die wij u adviseren. Ook kunnen wij u helpen met het beheren van uw bestaande verzekeringen. Hiervoor beschikken wij over de kennis, expertise en contacten met leveranciers van financiële producten. Op al deze gebieden helpen wij u met het tot stand komen van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling. Ook nadat u via onze bemiddeling financiële producten hebt verkregen, blijven wij u begeleiden. Wij onderhouden namens u de contacten met de verzekeraars en andere leveranciers van financiële producten. Bij die contacten behartigen wij uw belangen.

Nazorg

Ook nadat u via onze bemiddeling financiële producten heeft aangeschaft, blijven wij u begeleiden met onze dienstverlening. Dat kan bijvoorbeeld gaan over (eventuele) aanpassing van het product vanwege gewijzigde omstandigheden (echtscheiding, verhuizing, wijzigen van geldlening etc.). Ook nemen wij u graag de zorgen uit handen wanneer u onverhoopt schade heeft geleden waarvoor u een beroep op uw verzekering moet doen.

5. Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing etc.) en om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie. Bij de opmaak van een polis of offerte wordt gebruik gemaakt van de informatie die u aan ons verstrekt, al dan niet door middel van een aanvraagformulier.

Ondanks dat wij de stukken zorgvuldig controleren op fouten, willen wij u toch vragen de gegevens op de door u ontvangen papieren te controleren. Het is belangrijk dat u ons zo snel mogelijk informeert over een schade waarvoor u een beroep wilt doen op de door u afgesloten verzekering.

Op dat moment kunnen wij namelijk direct maatregelen nemen om uw belangen veilig te stellen. Ook gebeurtenissen die tot schade of aanspraken kunnen leiden willen wij graag van u weten. Soms is het van belang die al vroeg aan de verzekeringsmaatschappij te melden. Wij kunnen u ook daarover adviseren als u dit wenst.

6. Betalingen

Betaling van verzekeringspremies respectievelijk hypotheekrente (per maand, kwartaal, half jaar, jaar) voldoet u rechtstreeks, door middel van automatische incasso, aan de verzekeringsmaatschappij en/of de geldverstrekker.

Blijft betaling van verzekeringspremie uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Dit kan uiteraard gevolgen hebben voor (lopende) schadeclaims. Tevens kunnen de hieruit voortvloeiende (gerechtelijke) kosten voor uw rekening komen. Mocht deze situatie zich voor doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

7. Onze relatie met verzekeraars

Wij zijn een ongebonden en onpartijdige Adviseur en bemiddelaar. Dat wil zeggen dat wij in volledige vrijheid de producten van een groot aantal verzekeraars en geldverstrekkers kunnen adviseren. Geen enkele financiële instelling heeft zeggenschap in onze onderneming. Wij zijn derhalve volledig onafhankelijk.

8. De beloning van onze medewerkers

In onze dienstverlening staan de belangen van onze klanten centraal. Dit vindt onder meer zijn uitwerking in de wijze waarop wij onze medewerkers belonen. De beloning (salaris en andere arbeidsvoorwaarden) van onze vaste medewerkers bestaat uit een vast component en is niet afhankelijk van de door u gekozen producten. De salarissen zijn zodanig vastgesteld dat het marktconform voor de functie en nooit buitensporig is.

9. Beëindiging relatie

Wanneer u de relatie met ons wilt beëindigen, kunt u de verzekeringen per eerstkomende contractsvervaldatum opzeggen of tussentijds overschrijven naar een ander intermediair. Hierbij moet de daarvoor geldende opzegtermijn in acht worden genomen. Contracten zijn na 1 jaar ook tussentijds opzegbaar.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Na beëindiging eindigt uiteraard onze zorgplicht. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringsovereenkomsten in stand blijven.

10. Uw privacy

Bij Kwong Insurance gaan we zorgvuldig met uw persoonsgegevens om. We voldoen zover mogelijk aan alle eisen die de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) ons voorschrijft. Zo hebben we voor passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen gezorgd. Persoonsgegevens worden bewaard zolang we deze nodig hebben, in ieder geval gedurende de looptijd van onze relatie of overeenkomst. Of gedurende de wettelijke bewaartermijnen die voor ons gelden. Indien wij na deze periode uw gegevens bewaren dan zullen wij deze dusdanig anonimiseren dat deze niet langer te herleiden zijn naar u.

Welke persoonsgegevens wij kunnen verwerken?

- Contactgegevens, zoals naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres.
- Leeftijd, geslacht, burgerlijke staat, gezinssamenstelling.
- Gegevens met betrekking tot paspoort, rijbewijs of een ander identiteitsbewijs (soms vragen we om een kopie van een identiteitsbewijs).
- Gegevens over dienstverband, inkomen, beroep en werkgever.
- Gegevens over financiële situatie, vermogen en eventuele schulden.
- Gegevens over huidige financiële producten, zoals bankrekeningen of verzekeringen.
- Bijzondere persoonsgegevens, bijvoorbeeld over uw gezondheid (indien noodzakelijk voor correcte uitvoering van onze dienstverlening).
- Gegevens over eventuele straf rechtelijke feiten, fraudeaspecten (indien relevant).
- Gegevens over ingediende claims/claimhistorie
- Gegevens voor online profilering, zoals IP-adressen, locatiegegevens, metadata en cookies.

Waarom wij deze gegevens verwerken

Voor het beoordelen en accepteren van potentiële klanten, het (laten) beheren van onze relatie met (potentiële) klanten en bezoekers, het beheren en uitbreiden van ons klantenbestand, het sluiten en uitvoeren van overeenkomsten, het voldoen aan wettelijke verplichtingen, het verrichten van analyses van persoonsgegevens ten behoeve van statistische doeleinden en het gebruik van een archiefbestemming, het uitvoeren van (gerichte) marketing en promotionele activiteiten om een relatie met een (potentiële) klant tot stand te brengen, in stand te houden of uit te breiden of het versturen van nieuwsbrieven of informatie van specifieke aard.

Controle uitoefenen over uw persoonsgegevens

U kunt een verzoek indienen voor informatie of wij gegevens van u verwerken, inzage in uw gegevens, aanpassing van gegevens, beperking van gegevens, overdracht van gegevens, bezwaar tegen gebruik van gegevens of wissen van uw persoonsgegevens.

Als we niet aan uw verzoek kunnen voldoen dan zullen we u dit gemotiveerd laten weten.

Privacy reglement

Bovenstaande geeft kort inzicht in hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan. Voor de uitgebreide beschrijving kunt u ons Privacy Reglement raadplegen. Hier staat altijd het meest actuele reglement.

Lees meer: www.kwonginsurance.nl/privacy/.

11. Klachten

Uiteraard doen wij er altijd alles aan om u naar volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat ergens door ons fouten worden gemaakt. Als u een klacht heeft over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Wilt u nadere informatie over onze interne klachtenprocedure, dan kunt u deze bij ons opvragen. Indien uw klacht naar uw inzicht niet afdoende behandeld wordt, dan kunt u uw klacht binnen 3 maanden voorleggen aan:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257
2509 AG Den Haag

Tel. 070 - 333 8 999

consumenten@kifid.nl www.kifid.nl

Wij zijn hierbij aangesloten onder nummer 300.018573

Klachten over de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u ook indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Kijk hiervoor op www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

12. Aansprakelijkheid

Zoals hiervoor vermeld, zijn wij in het bezit van een deugdelijke beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Indien en voor zover om welke reden dan ook geen uitkering krachtens de beroepsaansprakelijkheidsverzekering mocht plaats vinden is iedere aansprakelijkheid gemaximeerd. Het maximum is het aan de opdrachtgever in rekening gebrachte honorarium, dan wel, de door de verzekeraar in rekening gebrachte premie.

13. Contact met Kwong Insurance

Wij zijn bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.30 uur op telefoonnummer 06-20509003

Via email zijn wij te bereikbaar op info@kwonginsurance.nl

Via internet zijn wij te bereiken op de website www.kwonginsurance.nl

Ons kantoor is gevestigd:
De Merodestraat 1
3333 VA ZWIJNDRECHT

Bijlage: beloning

Kwong Insurance kent verschillende beloningsvormen. Hieronder geven wij u een indicatie van de vormen en wat de kosten kunnen zijn bij verschillende nieuw af te sluiten producten.

Beloning op basis van provisie

Beloning op basis van provisie is in beginsel de standaardbeloningsvorm voor alle schade- en ziektekostenverzekeringen (met uitzondering van de arbeidsongeschiktheids- verzekering). Wij ontvangen van de verzekeringsmaatschappij, waar uw verzekering gesloten is, een vergoeding die onderdeel vormt van de premie. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor aan u door ons rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover vooraf.

Beloning op basis van uurtarief

Sommige van onze diensten verlenen wij op basis van uurtarieven. De hoogte van onze declaratie is niet afhankelijk van het financiële product dat u via ons sluit. U bent altijd het bedrag van de declaratie verschuldigd, ook als u uiteindelijk geen product via ons afsluit. Voordat wij aan een opdracht beginnen, stellen wij u op de hoogte van het uurtarief en maken wij een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn.

Beloning op basis van een vaste vergoeding

Sommige van onze diensten verlenen wij op basis van een vaste vergoeding. De hoogte van de declaratie is niet afhankelijk van het financiële product dat u via ons afsluit. Voordat wij aan een opdracht beginnen, leggen wij de inhoud van de dienstverlening en de hoogte van de vaste vergoeding schriftelijk vast. Zonder schriftelijke voorafgaande bevestiging is er geen sprake van dienstverlening op basis van een vaste vergoeding. U weet dus altijd waar u aan toe bent.

Beloning op basis van een abonnement

Sommige van onze diensten verlenen wij op basis van een abonnement. Voordat wij aan een opdracht beginnen, leggen wij de inhoud en de duur van de dienstverlening, alsmede de hoogte van het abonnement schriftelijk vast. Zonder schriftelijke voorafgaande bevestiging is er nimmer sprake van dienstverlening op basis van een abonnement.

Aanvullende beloningsinformatie

Voor een aantal financiële producten geven wij in ons dienstverleningsdocument al een indicatie van onze beloning. Daarbij houden wij een bandbreedte aan, omdat wij pas na de oriëntatiefase een exact bedrag kunnen aangeven. Voor deze producten geldt bovendien altijd dat wij u op de opdrachtbevestiging en/of productofferte de daadwerkelijke omvang van onze beloning melden.

De in onderstaande beloningsinformatie verstrekte indicaties hebben uitsluitend de bedoeling u in een zo vroeg mogelijk stadium inzicht te verschaffen in de kosten van onze dienstverlening. Deze indicaties zijn geen onherroepelijk aanbod.

Aanvullende beloningsinformatie uurtarieven

Onze uurtarieven treft u aan in onderstaande tabel. Dienstverlening op uurtarief wordt door ons vooral gebruikt bij pensioenen en zogenaamde complexe producten. Genoemde uurtarieven zijn exclusief BTW of assurantiebelasting.

Soort dienstverlening	Uurtarief
Administratieve dienstverlening/contractbeheer	€ 86,00
Actuariële en rekenkundige werkzaamheden/berekeningen en analyse	€ 129,50
Pensioenspecialist	€ 152,00
Senior pensioenspecialist	€ 177,00
Advies en begeleiding pensioencommunicatie	€ 129,50
Per dagdeel op locatie (4 uren incl. reistijd)	€ 500,00
Financieel advies particulier	€ 129,50
Financieel advies ondernemer	€ 152,00

Wij passen de vastgestelde uur- en abonnementstarieven jaarlijks op 1 januari aan op basis van de CBS-Loonindex.