

Dienstenwijzer You Sure B.V.

Versie maart 2016



Dienstenwijzer You Sure

Versie maart 2016

INLEIDING

Dit is de dienstenwijzer van You Sure B.V.

Voorafgaand aan onze dienstverlening informeren wij u aan de hand van dit document graag, conform de Wet op het Financieel Toezicht, over onze diensten, werkwijze en de wijze waarop wij voor onze dienstverlening worden beloond.

In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw wensen, waarbij wij uw persoonlijke situatie in ogenschouw nemen, zijn onze leidraad.

Deze dienstenwijzer heeft puur een informatief karakter en verplicht u niet tot het afnemen van een financieel product/dienst bij ons. Dit document staat eveneens op onze website vermeld.

WIE ZIJN WIJ

You Sure is een van de grotere assurantietussenpersonen met vestigingen op verschillende locaties in Nederland. You Sure is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Medewerkers van You Sure zijn opgeleid voor de door hen te verrichten werkzaamheden conform de wettelijke eisen die daaraan gesteld worden.

You Sure is geregistreerd in het Wft register bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12016958. Het Wft register is te raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl). De AFM houdt gedragstoezicht op financiële markten. De AFM bewaakt of wij ons aan de regels houden en de afnemer van financiële producten voldoende informeren. Transparantie staat daarbij hoog in het vaandel.

You Sure beschikt over vergunningen voor advisering en bemiddeling zowel voor particulieren, het MKB als grotere ondernemingen in de volgende financiële producten:

- Vermogen
- Elektronisch geld
- Schadeverzekeringen
- Spaarrekeningen
- Hypothecair krediet
- Betaalrekeningen
- Consumptief krediet
- Inkomensverzekeringen
- Zorgverzekeringen

Daarnaast heeft You Sure een vergunning om te adviseren en/of orders te ontvangen en door te geven met betrekking tot deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen. De vergunning van You Sure strekt zich ook uit over haar zusterorganisatie DIN Assuradeuren B.V., een aangesloten instelling.

You Sure is een volledig onafhankelijke onderneming. Dat wil zeggen dat geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten aandelen bezit in ons kapitaal of heeft zeggenschap in ons beleid.

You Sure heeft geen enkele productieverplichting met een of meer aanbieders van financiële producten.

You Sure werkt nauw samen met haar zusterorganisatie DIN Assuradeuren B.V. DIN Assuradeuren heeft volmacht van een aantal grote verzekeraars. DIN Assuradeuren is als aangesloten onderneming bij You Sure ingeschreven bij de AFM.

You Sure heeft ervoor gekozen om zowel haar particuliere als zakelijke klanten te adviseren op basis van ongebonden selectieve bemiddeling. Wij vergelijken aanbiedingen van verzekeraars en geldverstrekkers met elkaar zowel inhoudelijk als qua tarifiering. Indien een verzekering op goede voorwaarden en een concurrerende premie tot stand kan komen bij ons zusterbedrijf, DIN Assuradeuren zal de verzekering bij voorkeur ondergebracht worden bij deze zusterorganisatie.

CONTACTGEGEVENS

Bedrijfsnaam : You Sure B.V.
Kantooradres : Kastanjelaan 6a, 2982 CM Ridderkerk
Postadres : Postbus 4054, 2980 GB Ridderkerk
Antwoordnummer 111, 2980 VB Ridderkerk
Telefoon : 085 489 17 75
Email : info@yousure.nl
Website : www.yousure.nl
Inschrijving handelsregister : 34130900

Samenwerking met RegioBank: Als You Sure zijn wij zelfstandig adviseur van RegioBank, waarmee wij met betrekking tot bancaire sparen/betalen een exclusieve samenwerking hebben. De RegioBank onderscheidt zich van de traditionele banken middels het combineren van moderne producten van een grote bank met de persoonlijke dienstverlening van een financieel adviseur. De producten van RegioBank kenmerken zich door gunstige tarieven en heldere voorwaarden. RegioBank NV is gevestigd in Utrecht en RegioBank is onderdeel van SNS Bank N.V. evenals SNS Bank, ASN Bank, BLG Wonen en Zwitserleven. De organisatie werkt met efficiënt ingerichte werkprocessen en kosten- en risicobeheersing.

ONZE DIENSTVERLENING

In kernwoorden omschrijven wij onze dienstverlening als volgt:

- Inventariseren van uw adviesvraag
- Uitleggen van onze werkwijze en de wijze waarop u ons beloont
- Het inventariseren van uw persoonlijke omstandigheden
- Het analyseren van de risico's, uw mogelijkheden en de beschikbare financiële producten
- U adviseren over passende mogelijkheden
- De overeenkomst tot stand brengen (bemiddelen)
- Controleren of de afgesloten financiële producten juist worden afgegeven door de aanbieder (bank/verzekeraar)
- U informeren over relevante wijzigingen in afgesloten financiële producten

Als wij dat met elkaar afspreken, dan kunnen wij u ook gedurende de looptijd van het financiële product van dienst zijn.

RUIME KEUZE IN AANBOD

Nederland telt honderden aanbieders op het gebied van financiële diensten. Het is niet mogelijk om voor elke financiële dienst bij al deze aanbieders offertes op te vragen. Daarom selecteren wij periodiek, aan de hand van performancemetingen en ontwikkelingen in de markt, voor u die instellingen die naar ons oordeel de beste prijs / prestatieverhouding leveren. Op uw verzoek verstrekken wij graag een overzicht van de aanbieders die wij in ons advies betrekken.

UW GEGEVENS

Om u van dienst te zijn beschikken wij over uw gegevens. Wij gebruiken deze informatie onder meer:

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

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

Afmelden voor e-mailnieuwsbrieven of andere informatie die u per e-mail ontvangt kunt u doen via de link in de e-mail.

Op gebruik van uw gegevens is de Wet bescherming persoonsgegevens van toepassing die door ons wordt nageleefd. Zo is het gebruik van persoonsgegevens door ons gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens. You Sure is aangesloten onder nummer 1579989. Ten slotte hebben wij een gedragscode opgesteld waaraan al onze medewerkers geacht worden zich te houden. Wij hechten aan eerlijk en integer zaken doen!

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar als wij toch een fout maken mag u daar uiteraard nooit de dupe van worden. Vandaar dat wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben afgesloten. Voor u geeft dit een stuk extra zekerheid.

SAMENSPEL YOU SURE B.V. EN U

Voor een optimale dienstverlening is het van belang dat onze cliënten hieraan meewerken. Daarom vragen wij aan u:

- Juiste en volledige informatie door te geven. Heeft u bijvoorbeeld schade en geeft u ons onjuiste of onvolledige informatie door? Dan krijgt u de schade niet (volledig) vergoed
- Informatie over lopende verzekeringen. Heeft u ergens anders verzekeringen? Laat dit dan weten. Wij bekijken dan of er sprake is van overlap of oververzekering
- Bij bepaalde diensten moeten wij uw identiteit vaststellen aan de hand van uw rijbewijs of paspoort. Uw adviseur kan daar naar vragen
- Informatie over wijzigingen in uw persoonlijke situatie. Denk daarbij bijvoorbeeld aan: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing, stoppen of wijzigen van verzekeringen bij een andere verzekeraar
- Ontvangen stukken te controleren
- Eerlijke informatie

VAKBEKWAAMHEID

De kwaliteit van onze dienstverlening is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. Daarom wordt hier continue in geïnvesteerd. Naast hun jarenlange ervaring beschikken onze medewerkers over de theoretische kennis die wet- en regelgeving stelt aan hun specifieke dienstverlening. Onze medewerkers zijn in het bezit van de wettelijk vereiste Verzekeringsdiploma's alsmede relevante diploma's op het gebied van Hypotheken waarmee ze gespecialiseerd zijn op die terreinen waarop ze adviseren en bemiddelen. Deze kennis wordt, zeker in deze veranderende tijd, door zowel in- als externe Permanente Educatie up-to-date gehouden.

WIJ HEBBEN MEDEWERKERS BIJ YOU SURE DIE ZIJN AANGESLOTEN BIJ:

Erkenningsregeling RMIA (Register Makelaar is Assurantiën)
Erkenningsregeling RAIA (Register Adviseur in Assurantiën)
Erkend Hypotheekadviseur / Erkend Financieel Adviseur

BELONING

Indien u een schadeverzekering of een consumptief krediet afsluit ontvangen wij van de aanbieder een vergoeding voor de door ons gemaakte kosten. Voor onze andere werkzaamheden brengen wij onze beloning rechtstreeks bij u in rekening. Hierover maken wij voorafgaand aan onze dienstverlening afspraken.

HOE WORDEN ONZE MEDEWERKERS BELOOND

Onze medewerkers worden grotendeels beloond op basis van een vast, marktconform salaris. Afhankelijk van de functie en beoordeling bestaat de mogelijkheid dat onze adviseurs een gedeeltelijke variabele beloning ontvangen. Deze is gemaximeerd op 20% van het vaste jaarinkomen en wordt slechts uitgekeerd als door onze medewerkers is voldaan aan de kwalitatieve eisen die aan hun dienstverlening zijn gesteld. Wij sturen onze medewerkers aan op integer, zorgvuldig en klantgericht handelen waarbij de focus ligt op de belangen van de klant en onze onderneming op lange termijn. De beoordeling op deze gedragseisen bepaalt zowel de hoogte van het vaste als het variabele inkomen van onze medewerkers.

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 is het ontbindingsrecht.

De bedentijd 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 verzekeringspapieren terug sturen naar uw contactpersoon.

Maakt u gebruik van het 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 euro plus de op het polisblad vermelde poliskosten.

DE BEDENKTijd GELDT NIET VOOR VERZEKERINGEN

Met een contractstermijn korter dan één jaar waarbij uitdrukkelijk is overeengekomen dat deze volledig zijn uitgevoerd voordat de bedentijd is afgelopen.

Maakt u gebruik van 'het ontbindingsrecht' dan gaan wij er vanuit dat de verzekering nooit heeft bestaan.

Heeft uw aanvraag en/of afsluiten van de verzekering betrekking op een levensverzekering? Dan bedraagt de bedentijd 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.

JURIDISCHE POSITIE

Op onze dienstverlening is Nederlands recht van toepassing.

KLACHTEN

Wij doen ons best. Maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat u dat kenbaar wilt maken. U kunt dit telefonisch of schriftelijk doen ter attentie van de directie. U ontvangt uiterlijk binnen veertien werkdagen een reactie.

Komen wij er samen niet uit, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening in Den Haag (www.kifid.nl). Dit is een onafhankelijk klachtencollege waarbij wij zijn aangesloten. You Sure is aangesloten onder nummer 300.012460.