



***Dienstenwijzer  
You Sure B.V.***

*Versie november 2020*

**you/sure**

# Dienstenwijzer

## You Sure

*Versie november 2020*

### **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 beloofd.

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](http://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 zeggenschap heeft 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 6b, 2982 CM Ridderkerk
Postadres	: Postbus 4054, 2980 GB Ridderkerk Antwoordnummer 111, 2980 VB Ridderkerk
Telefoon	: 085 489 17 75
Email	: <a href="mailto:info@yousure.nl">info@yousure.nl</a>
Website	: <a href="http://www.yousure.nl">www.yousure.nl</a>
Inschrijving handelsregister KvK	: 34130900

#### **SAMENWERKING MET REGIOBANK**

Als You Sure zijn wij zelfstandig adviseur van RegioBank, waarmee wij met betrekking tot bancair 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 is gevestigd in Utrecht en onderdeel van Volksbank N.V. evenals SNS, ASN Bank en BLG Wonen.

## AARD VAN ONZE DIENSTVERLENING

Binnen het kader van onze vergunning kunnen wij u op de volgende manieren van dienst zijn:

- Wij kunnen u **inzicht** geven in uw huidige situatie als het gaat om het afdekken van bepaalde risico's.
- Wanneer u exact weet welk financieel product u nodig heeft en geen advies wenst, kunnen wij de begeleiding verzorgen bij het **afsluiten** daarvan ('execution only').
- Wanneer u in grote lijnen weet wat voor soort financieel product u zoekt, kunnen wij u helpen bij het **vergelijken** en selecteren van de beste optie.
- Wij kunnen op uw verzoek **klankborden** over uw ideeën van een financieel product.
- Wij kunnen u **coachen** bij het vormen van een beeld van de mogelijkheden voor het verzekeren van bepaalde risico's.
- Wij kunnen u een **compleet advies** geven over een financieel product en begeleiden bij het afsluiten van een passende oplossing, waarbij onze dienstverlening in principe stopt op het moment dat het betreffende product is afgesloten.
- Wij kunnen het **volledig beheer** van financiële producten voor u verzorgen: advies, afsluiten en begeleiding na het tot stand komen van een financieel product. Bij het laatste kunt u bijvoorbeeld denken aan een mogelijk tussentijds advies tot aanpassing van het afgesloten product, of aan het in behandeling nemen van een schade.

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.

## **WIJ GAAN ZORGVULDIG MET UW GEGEVENS OM**

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

## **HOE GEBRUIKEN WIJ DE VAN U ONTVANGEN GEGEVENS?**

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering. Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja, onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

### **HOE LANG BEWAREN WIJ UW GEGEVENS?**

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen. Voor een letselschadedossier bedraagt de bewaartermijn tien jaar nadat het dossier is gesloten.

Indien de opgedragen werkzaamheden onverhoopt niet door kunnen ingaan of niet leiden tot het tot stand brengen van een door u geaccepteerde verzekering en/of krediet, vernietigen wij de van u in dit kader ontvangen persoonsgegevens na uiterlijk één jaar.

### **WAT ZIJN UW RECHTEN?**

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- c) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- e) Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.

- f) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

### **WAT IS DE SITUATIE WANNEER U ONS BEPAALDE INFORMATIE NIET GEEFT, OF ONS BEPERKT IN HET GEBRUIK DAARVAN?**

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere "stukjes" van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

### **KLACHTEN OVER DE WIJZE WAAROP WIJ MET UW PERSOONSgegevens OMGAAN**

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP): [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl). You Sure is aangesloten bij AP onder nummer 1579989.



## **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)  
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 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 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 bedenktijd 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 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.

### **JURIDISCHE POSITIE**

Op onze dienstverlening is Nederlands recht van toepassing.

### **KLACHTEN OVER DIENSTVERLENING**

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](http://www.kifid.nl) ). Dit is een onafhankelijk klachtencollege waarbij wij zijn aangesloten. You Sure is aangesloten onder nummer 300.012460.