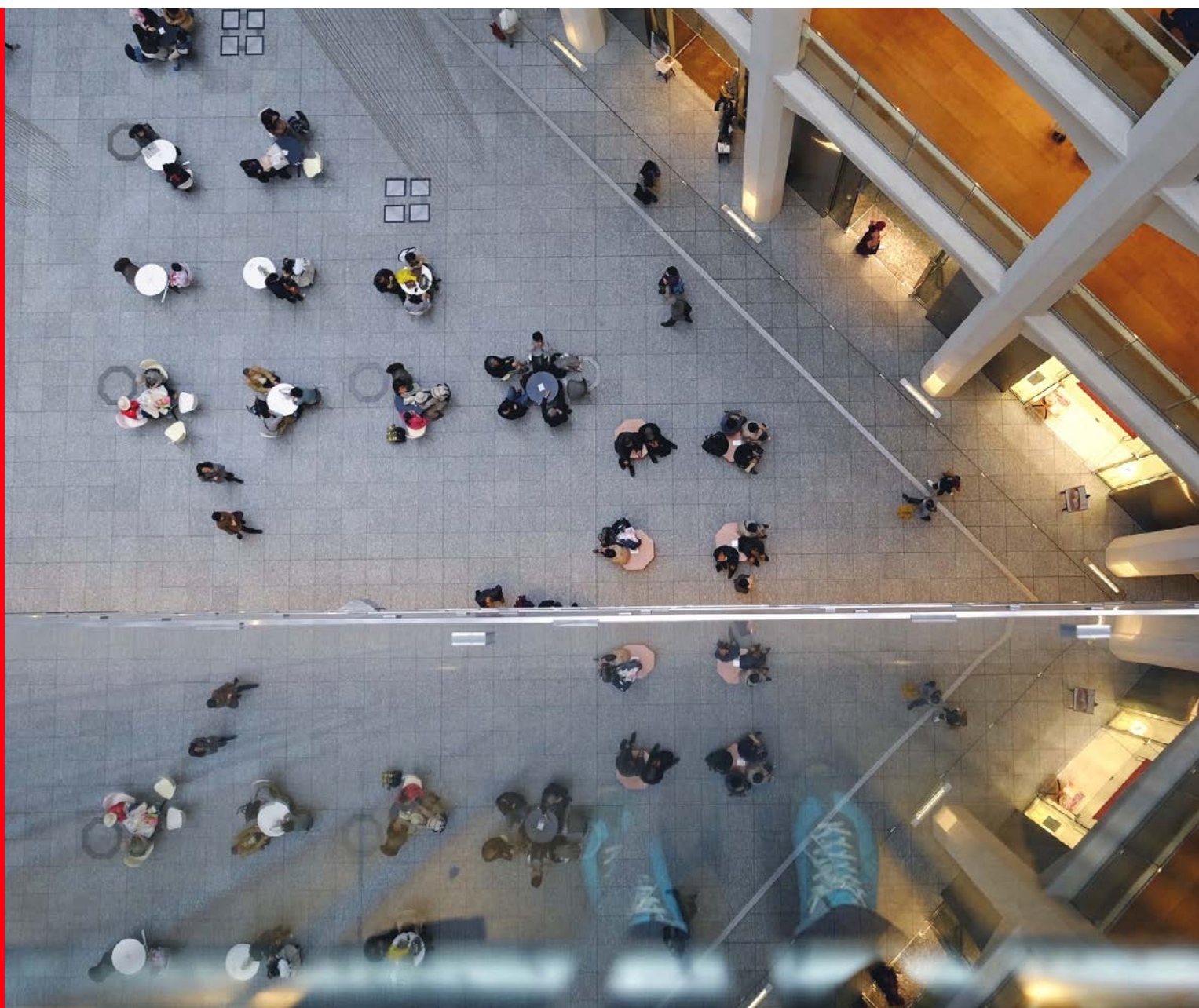


Dienstenwijzer

2024



Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
1.1	Aon Nederland	3
1.2	Wat is ons doel?.....	3
2.	Met welke wet- en regelgeving heeft Aon te maken?	4
2.1	Vergunning	4
2.2	Handelsbeperkingen	4
2.3	Overige juridische bepalingen	4
3.	Onze werkwijze	5
3.1	Onze aanpak	5
3.2	Onafhankelijk advies	5
3.3	Het volmachtbedrijf One Underwriting	6
4.	Wat verwachten wij van u?	7
4.1	Informatie	7
4.2	Identificatie	7
4.3	Schademelding	7
5.	Hoe gaan wij om met uw privacy?	8
6.	Duidelijkheid over kosten	9
6.1	Beloning op basis van provisie.....	9
6.2	Beloning op basis van declaratie/vaste fee	9
6.3	Premiebetaling	9
6.4	Welke afspraken rondom premiebetaling zijn er nog meer?	10
6.5	Vragen over de afschrijving.....	10
6.6	Problemen met de premiebetaling	10
7.	Opzeggen	11
8.	Klachtregeling	12

Inleiding

Wij vinden het belangrijk dat u goed geïnformeerd bent over Aon. In deze Dienstenwijzer leest u wat wij voor u doen, hoe wij dat doen en welke kosten wij hiervoor rekenen. Ook leest u wat wij van u verwachten en hoe wij zorgvuldig omgaan met uw privacy en uw eventuele klacht.

Aon Nederland

Aon Nederland C.V. (hierna: Aon) is een toonaangevend adviseur in risicomanagement, employee benefits en verzekeringen. Aon draagt bij aan het realiseren van de ambities van zijn cliënten. Aon is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12009529 en statutair gevestigd in Rotterdam, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel (KvK) onder nummer 24061634. Aon maakt deel uit van Aon Plc (London, UK), specialist in financiële- en verzekeringsdienstverlening. Aon Plc is genoteerd aan de effectenbeurs van New York (NYSE).

Wat is ons doel?

U neemt dagelijks beslissingen die invloed hebben op u en uw omgeving. Aan het nemen van deze beslissingen zijn ook vaak risico's verbonden. Maar hoe herkent u risico's, hoe maakt u ze beheersbaar en hoe dekt u ze af? Goed risicomanagement, kennis van zaken en inzicht zijn hierbij essentieel. Wij analyseren de risico's, bieden daar onafhankelijke en duurzame (verzekerings-) oplossingen voor en staan u bij als een risico zich voordoet.

Met welke wet- en regelgeving heeft Aon te maken?

Vergunning

Wij beschikken over de juiste vergunningen voor het verlenen van financiële diensten, zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht (Wft) en de financiële diensten die conform Europese richtlijnen onder het Nationaal Regime MiFID (Markets in Financial Instruments Directive) vallen. Deze vergunningen zijn wettelijk verplicht om te kunnen adviseren en bemiddelen. Dit doen wij op het gebied van:

- Schadeverzekeringen;
- Levensverzekeringen;
- Pensioenen;
- Overige financiële diensten.

Aon is aangesloten bij:

- Adfiz (Adviseurs in Financiële Zekerheid);
- Erkenningsregeling RMIA (Register Makelaar in Assurantiën);
- Erkenningsregeling RAIA (Register Adviseur in Assurantiën);
- VNAB (Vereniging Nederlandse Assurantie Beurs).

Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij organisaties die van haar leden eisen dat zij voldoen aan bepaalde kwaliteitsnormen. Deze normen gelden zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden. Om up-to-date te blijven volgen onze adviseurs permanente scholing.

Handelsbeperkingen

Aon verbindt zich ertoe alle wetten en verordeningen met betrekking tot handelsbeperkingen die gelden in alle landen waar Aon operationeel is, na te leven. Hiertoe is het Aon Trade Restriction-beleid opgesteld. Dit beleid is verplicht voor alle Aon-medewerkers wereldwijd. Onder geen enkele omstandigheid zijn uitzonderingen op dit beleid toegestaan. Handelsbeperkingen worden gebruikt ter ondersteuning van nationale veiligheid. Dit betekent dat zakelijke transacties die betrekking hebben op een land of gebied waarvoor handelsbeperkingen van toepassing zijn vooraf door Aon worden gescreend. Wanneer blijkt dat een transactie in strijd is met het Aon Trade Restriction-beleid, dan kunnen wij met betrekking tot de desbetreffende transactie niet assisteren.

Overige juridische bepalingen

- Op onze dienstverlening zijn [de algemene voorwaarden van Aon](http://www.aon.com/netherlands/algemene-voorwaarden.jsp) van toepassing. U kunt deze vinden op www.aon.com/netherlands/algemene-voorwaarden.jsp
- Op onze dienstverlening is het Nederlands recht van toepassing, tenzij anders is aangegeven.
- De informatie en voorwaarden van de verzekeringsovereenkomst worden u in de meeste gevallen verstrekt in de Nederlandse taal.

Onze werkwijze

Onze aanpak

Wij informeren en begeleiden onze klanten, zodat zij weloverwogen keuzes kunnen maken in het omgaan met risico's. In een aantal gevallen is ons advies gebaseerd op onze kennis en ervaring bij een selecte groep aanbieders waarvan wij weten dat zij een goede prijs en/of dekking kunnen aanbieden. Als wij u adviseren, dan kunt u het volgende verwachten:

- Een passend advies begint met een inventarisatie van uw huidige (financiële) situatie, doelstellingen, en risicobereidheid. U stelt samen met de adviseur uw wensen en behoeften vast. Deze gegevens worden bewaard in uw dossier;
- Na een analyse van de ontvangen informatie adviseren wij u over uw doelstellingen en over de maatregelen die u zou kunnen nemen om de haalbaarheid te verhogen of te verbeteren;
- Wij helpen u met de implementatie, waaronder het onderbrengen van het risico bij een verzekeraar.

Dankzij onze gespecialiseerde adviseurs kunnen wij voor zakelijke klanten snel inspelen op ontwikkelingen in bepaalde bedrijfssectoren. Wij zorgen ervoor dat onze adviseurs altijd op de hoogte zijn van sectorspecifieke vraagstukken en van veranderingen in de markt of op het gebied van wet- en regelgeving.

Onafhankelijk advies

Er zijn geen eigendomsbelangen tussen ons en de aanbieders van financiële producten. Aon werkt op basis van onafhankelijkheid. Wij hebben geen contractuele verplichtingen om uitsluitend voor bepaalde aanbieders te bemiddelen.

Het volmachtbedrijf One Underwriting

Aon werkt geregeld samen met gevlmachtigd agent One Underwriting. Deze 100% dochter van Aon Nederland beschikt over volmachten van een groot aantal verzekeraars in de markt. Dit houdt in dat deze verzekeringsmaatschappijen One Underwriting B.V. de bevoegdheid hebben gegeven om in een aantal gevallen namens hen te handelen. Bijvoorbeeld bij het accepteren van risico's en het afwickelen van schades. De specifieke Aon-producten in volmacht kunnen door één maar ook door meerdere verzekeraars zijn samengesteld.

Aon schakelt One Underwriting vooral in bij de verzekering van veelvoorkomende risico's. One Underwriting werkt met een ruime groep speciaal geselecteerde verzekeraars. Dit betekent dat u als klant kunt rekenen op:

- prijsvoordeel doordat niet over elk risico afzonderlijk hoeft te worden onderhandeld met verzekeringsmaatschappijen
- maatwerk door betere, op de risicogroep toegesneden polisvoorwaarden en premie
- een snel en efficiënt proces doordat per risicogroep vaste voorwaarden en premies zijn overeengekomen
- goede schadebehandeling door de samenwerking tussen One Underwriting en Aon

One Underwriting B.V. maakt bij elk verzekeringsproduct de achterliggende partijen en de onderlinge verhoudingen bekend. Deze partijen en/of verhoudingen worden jaarlijks geëvalueerd en kunnen, bij een wijziging van omstandigheden, tussentijds worden aangepast. Van een eventuele wijziging wordt u per eerstkomende contractvervaldatum op de hoogte gesteld. One Underwriting B.V. is geregistreerd bij de AFM onder nummer 12009128.

Wilt u weten waarom wij werken met een volmachtbedrijf en welke voordelen u dit als klant biedt? Kijk dan op [de website van One Underwriting \(http://www.oneunderwriting.nl/over-one-underwriting\)](http://www.oneunderwriting.nl/over-one-underwriting).

Wat verwachten wij van u?

Informatie

Om u goed van dienst te kunnen zijn, is het van belang dat wij juiste en volledige informatie van u ontvangen. Laat het ons weten als er bijvoorbeeld veranderingen zijn in uw risicoprofiel of uw situatie. Wanneer bijvoorbeeld bij schade blijkt dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan de verzekeraar gerechtigd zijn (op grond van de verzekeringsvoorwaarden en/of de wet) de schade niet of niet geheel te vergoeden, de verzekering op te zeggen en uw gegevens te registreren in interne en externe (waarschuwings)systemen, zoals de database van de Stichting CIS.

Identificatie

Bij bepaalde diensten moeten wij uw identiteit of die van het bedrijf en mogelijke eigendomsstructuren vaststellen. Uw adviseur kan daar naar vragen.

Schademelding

Bij schade en/of verlies moet u Aon hierover zo snel mogelijk informeren. Wij nemen uw schademelding dan direct in behandeling. Dat betekent dat wij u als adviseur helpen om tot een oplossing te komen. Onze inkoopkracht maakt ook bij schadebehandeling een groot verschil. Als een verzekeraar van mening is dat een schade niet of niet volledig binnen de verzekeringsdekking valt, dan gaan wij voor u in voorkomende gevallen de onderhandeling aan met verzekeraars en andere bij de schade betrokken partijen, zoals experts, advocaten en tegenpartij(en).

Om u zo goed mogelijk te kunnen helpen, vragen wij u om in uw e-mailbericht (claims.nederland@aon.nl) de volgende gegevens te vermelden (indien bekend):

- Naam;
- Polisnummer;
- Schadedatum;
- Korte omschrijving van het voorval;
- De contactgegevens (telefoonnummer, e-mail) van diegene met wie wij contact kunnen opnemen.

Hoe gaan wij om met uw privacy?

Om u van dienst te zijn, verwerken wij privacygevoelige informatie, ook wel persoonsgegevens genoemd. Persoonsgegevens worden door ons zorgvuldig verwerkt en beveiligd. Daarbij houden wij ons aan de eisen uit de privacywetgeving. Dat betekent bijvoorbeeld dat wij:

- Duidelijk vermelden voor welke doeleinden wij persoonsgegevens verwerken. Dat doen wij op het moment dat wij persoonsgegevens uitvragen en via onze privacyverklaring op onze website: www.aon.nl/privacy;
- Eerst uitdrukkelijk toestemming vragen om persoonsgegevens te verwerken in gevallen waarin toestemming is vereist;
- Het verzamelen van persoonsgegevens beperken tot alleen de persoonsgegevens die nodig zijn voor de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt. Wanneer wij meer uitvragen dan noodzakelijk is, dan doen wij dat alleen met expliciete toestemming;
- Gegevens niet doorgeven aan derde partijen, tenzij dat nodig is om de gevraagde dienst te kunnen leveren, wanneer wij daar wettelijk toe verplicht zijn of voor eigen doeleinden, zoals productontwikkeling;
- Wanneer wij persoonsgegevens delen met derde partijen er afspraken met de derde partij worden gemaakt om er onder andere voor te zorgen dat deze niet voor andere doeleinden worden gebruikt;
- Passende beveiligingsmaatregelen hebben genomen om persoonsgegevens te beschermen en dat ook eisen van partijen die in opdracht van ons persoonsgegevens verwerken.
- Op onze zakelijke dienstverlening is de AVG-bijlage van toepassing waarin onder andere beschreven staat welke waarborgen wij hebben getroffen m.b.t. internationale gegevensuitwisselingen alsmede de verwerkingen van persoonsgegevens per Solution Line. De AVG- bijlage is te vinden op www.aon.com/netherlands/privacy/default

U ontvangt van ons informatie per post, per e-mail en/of via internet. Wilt u deze informatie niet meer ontvangen? Laat ons dat weten. Voor informatie die u per post ontvangt kunt u zich afmelden door een brief te sturen naar het onderstaande adres. Een postzegel is niet nodig.

Aon
Antwoordnummer 170
4800 VB BREDA

Voor e-mailnieuwsbrieven en andere informatie die u per e-mail ontvangt, kunt u zich afmelden via de link in de e-mail.

Voor onze volledige privacyverklaring verwijzen wij u naar onze website. Wij kunnen onze privacyverklaring van tijd tot tijd wijzigen. Het is aan te raden om onze privacyverklaring (www.aon.nl/privacy) geregeld te raadplegen. Als u naar aanleiding hiervan contact met ons wil opnemen, dan kan dat via onderstaande contactgegevens:

Aon Groep Nederland B.V.
t.a.v. de afdeling Juridische Zaken & Compliance
Postbus 518
3000 AM Rotterdam

U kunt ook contact opnemen met onze Functionaris voor de gegevensbescherming:

mr. R. Blokland, rogier.blokland@aon.com.

Duidelijkheid over kosten

Een adviseur brengt voor financieel advies en bemiddeling kosten in rekening. Wij kunnen van de verzekeringsmaatschappij waar u uw verzekering heeft afgesloten een vergoeding ontvangen die onderdeel is van de premie die wij bij u in rekening brengen. Vanaf 1 januari 2013 mag dat bij bepaalde financiële producten niet meer. Bij deze producten zijn de kosten voor het advies en bemiddeling niet meer verwerkt in de prijs, maar krijgt u hiervoor van ons een aparte rekening.

Er zijn twee soorten beloning:

- op basis van provisie;
- op basis van fee.

Beloning op basis van provisie

Voor onze dienstverlening ontvangen wij een kostenvergoeding. Wij krijgen deze vergoeding van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering gesloten is of wordt. Deze vergoeding (provisie) is onderdeel van de premie die u betaalt. Wanneer u dit wenst, kunnen wij u aangeven wat het karakter en de hoogte van deze provisie is.

Beloning op basis van declaratie/vaste fee

In een aantal gevallen kunt u onze dienstverlening ook afnemen op basis van een uurtarief. Voordat wij uw opdracht aannemen, maken wij een inschatting van de inhoud van de dienstverlening en de kosten die het met zich meebrengt. Op het moment dat er meerwerk ontstaat, laten wij weten wat u dat kost. Bij sommige opdrachten vragen wij een voorschot op de te maken kosten.

Premiebetaling

U kunt de premie op verschillende manieren betalen. Dat kan per verzekering verschillen.

- Incasso door Aon;
- Incasso door de verzekeraar.

Naast de premie brengen wij ook administratiekosten bij u in rekening. Meer informatie over administratiekosten vindt u op aon.nl/administratiekosten.

Welke afspraken rondom premiebetaling zijn er nog meer?

U hoort vooraf op welk moment de premiebetaling of -afschrijving plaatsvindt. U betaalt de premies in principe per jaar. In overleg kunt u premies in termijnen betalen. Soms brengen deze periodieke premiebetalingen kosten met zich mee. Dat hoort u dan van tevoren van ons. Wordt uw premie belegd in bijvoorbeeld aandelen? Dan ontvangt u jaarlijks een overzicht van de opgebouwde waarde van de polis.

Vragen over de afschrijving

Heeft u vragen over de afschrijving? Bent u het bijvoorbeeld niet eens met de hoogte van de afschrijving? Of wilt u een afschrijving terug? Neem contact op met uw gebruikelijke contactpersoon binnen Aon voor hulp en advies.

Problemen met de premiebetaling

Het is belangrijk dat u de premies altijd op tijd betaalt. Doet u dit niet en heeft u schade? Dan kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden weigeren de schade te betalen. Ook kan dan de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïnd. De hieraan verbonden kosten moet u dan vaak zelf betalen. Verwacht u niet op tijd te kunnen betalen of bent u het niet eens met de factuur?

Laat het ons weten, zodat wij samen naar een oplossing kunnen zoeken. Heeft u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht op gehele of gedeeltelijke premieruggave? Dan verzorgen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij.

Opzeggen

Afhankelijk van de verzekering en de overeenkomst die u met ons heeft afgesloten kunt u de relatie met ons beëindigen. In sommige gevallen is het mogelijk om 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. Dat neemt niet weg dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht met betrekking tot uw verzekering ligt bij de adviseur van Aon, totdat een andere adviseur deze zorgplicht overneemt.



Klachtregeling

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening? Dan horen wij dat graag zo snel mogelijk. U kunt uw klacht sturen naar:

Aon
Afdeling Claims & Complaints
Postbus 518
3000 AM Rotterdam
klachtencommissie@aon.nl

Om u zo goed mogelijk te kunnen helpen, vragen wij u om in uw bericht de volgende gegevens te vermelden:

- Naam;
- Polisnummer (wanneer bekend);
- Omschrijving van uw klacht;
- De contactgegevens (telefoonnummer, e-mail) van diegene met wie wij contact kunnen opnemen.

Wij behandelen uw klacht zorgvuldig. Als u vindt dat uw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kunt u uw klacht binnen drie maanden na behandeling voorleggen aan:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257 - 2509 AG Den Haag
T 070 333 89 99
www.kifid.nl
Aansluitnummer: 300.010899

De klachtenregeling bij het Kifid staat alleen open voor consumenten en dus niet voor bedrijven of personen die een beroep uitoefenen. Kleine mkb-ondernemers en zzp'ers kunnen ook terecht bij het Kifid voor klachten over kleinzakelijke financieringen of rentederivaten. Aon volgt de uitspraken van het Kifid. U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.

Contact

Wij vinden het belangrijk om uw vragen te beantwoorden. Onze contactgegevens vindt u op www.aon.nl.

Aon Rotterdam - Hoofdkantoor
Admiraliteitskade 62
3063 ED Rotterdam
010 - 44 88 911

Antwoordnummer 170
4800 VB BREDA

Over Aon

[Aon plc](#) (NYSE: AON) zet zich in voor betere besluitvorming — om mensen over de hele wereld te beschermen en hun bestaan te verrijken. Onze medewerkers leveren advies en oplossingen die onze klanten in meer dan 120 landen en soevereiniteiten duidelijkheid en vertrouwen geven om betere beslissingen te nemen waarmee zij hun bedrijf beschermen en laten groeien.

Volg Aon op on [LinkedIn](#), [X](#), [Facebook](#) en [Instagram](#). Blijf op de hoogte door Aon's [Newsroom](#) te bezoeken en meld je [hier](#) aan voor News Alerts.

© 2024 Aon Nederland

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze rapportage mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Aon.