

DIENSTENWIJZER VAN SCHAIK & PARTNERS BV

Informatie over onze dienstverlening

Graag willen wij u inzage geven in wat ons kantoor voor u kan betekenen op het gebied van financiële diensten en -producten. Ook over hoe wij voor onze diensten beloond worden, zijn wij graag helder en transparant.

In deze dienstenwijzer leest u daar meer over. Wij gaan hierbij verder dan de informatie die wij u op grond van de Wet op het financieel toezicht (WFT) moeten verstrekken. Wij geven u namelijk graag aanvullende informatie over onze dienstverlening zodat u een goed totaalbeeld van ons kantoor krijgt. Heeft u hier vragen over, stel ze ons dan gerust!

Onze gegevens

Naam : Van Schaik & Partners bv
(Post)adres : Achterbaan 24, 3417 EJ te Montfoort
Telefoon : 06 – 22 98 67 49
E-mail : info@schaikpartners.nl
Website : www.schaikpartners.nl

Registratie AFM

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder vergunning nummer 12051085.

Op grond van onze vergunning mogen wij de volgende activiteiten verrichten

- adviseren en bemiddelen in particuliere schadeverzekeringen
- adviseren en bemiddelen in zakelijke schadeverzekeringen
- adviseren en bemiddelen in inkomensverzekeringen

Aard van onze dienstverlening

Onze dienstverlening bestaat uit hoofdlijnen uit de volgende onderdelen:

Inventariseren & Analyseren

Wij maken een inventarisatie van uw wensen, doelstellingen, financiële situatie en uw kennis en ervaring. Hierbij maken we een analyse welk deel van de risico's u het beste af kunt dekken en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.

Vergelijking, advies en bemiddeling

Op basis van de analyse werken wij een advies uit. Wij bieden onafhankelijk advies over alle soorten verzekeringen binnen onze vergunning. Op basis van het advies vergelijken we de producten en aanbiedingen van de verschillende banken/verzekeraars waarmee wij samenwerken. De best passende oplossing werken we voor u uit. Tevens geven we hierbij een toelichting over de belangrijkste product-/dekkingskenmerken. Als u zich kunt vinden in het advies, kunnen we ook de bemiddeling bij de aanvraag voor u verzorgen via een (sub-)agentschap van ons kantoor. Tussen het moment van aanvragen en het acceptatiebesluit van de verzekeraar kan enige tijd zitten. Indien nodig, kunnen wij dan een voorlopige dekking voor u aanvragen.

Beheren

Wettelijke zorgplicht die geldt voor professionele, onafhankelijke assurantieadviseurs. Opnamen van uw polissen via (sub-) agentschappen van ons kantoor bij verzekeraars. Administreren en archiveren van polissen en alle verdere relevante zaken. Controleren van, en indien nodig, corrigeren van door verzekeraars afgegeven polissen. Informeren bij premieachterstanden teneinde te voorkomen dat uw dekkingen vervallen. Het onderhouden van contacten met verzekeraars en andere partijen als uw adviseur. Hulp, onderzoekwerk en advies bij wijzigingen of vragen (per e-mail, telefonisch op bij ons op kantoor). Het verzorgen en bevestigen van (voorlopige) dekking in voorkomende situaties.

Service

Zolang uw verzekeringen via een (sub-)agentschap van ons kantoor loopt, hebben wij een zorgplicht en kunnen wij de volgende services verzorgen; Periodiek onderhoud. Hulp, begeleiding en advies bij het indienen van schadeclaims en uitkeringsverzoeken. Inschakelen van experts, contra-experts of eventuele andere deskundigen. Controleren van en, indien nodig, onderhandelen over door verzekeraars aangekondigde schadevergoedingen danwel afwijzing hiervan. Hulp, onderzoekwerk en advies bij problemen/geschillen met de verzekeraar, bijvoorbeeld over dekkingen, premieverhogingen, of anderszins. Korte lijnen, goede bereikbaarheid en persoonlijk aanspreekpunt. Reistijd en -kosten voor noodzakelijke persoonlijke bezoeken bij u thuis of op het werk.

Persoonlijk contact, service en snelle en deskundige hulp zijn kernwaarden van ons kantoor.

Wat verwachten wij van u?

U mag hoge eisen stellen aan onze adviezen en dienstverlening. Maar om optimaal voor u te kunnen werken, verwachten wij ook iets van u.

Juiste gegevens

Wij verwachten dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade niet of niet geheel te vergoeden.

Elders lopende verzekeringen

Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is bijvoorbeeld nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.

Wijzigingen in uw persoonlijke situatie

Als uw persoonlijke situatie wijzigt of als er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dit u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven. U kunt hierbij onder andere denken aan; geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

Klachten over de uitvoering van onze dienstverlening

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons per direct te laten weten. Wij doen dan ons uiterste best om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 932574

2509 AG DEN HAAG

Tel. 070-333 8 999

www.kifid.nl

Ons kantoor is bij het Kifid aangesloten onder nummer 300.019519.

Adviesvrij

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of verzekeringsmaatschappijen.

Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten, aandelen of anderszins zeggenschap in ons bedrijf.

Selectie van aanbieders

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeraars voeren. Hierbij werken wij samen met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Onze beloning

Natuurlijk willen wij graag beloond worden voor onze werkzaamheden. Dit kan op verschillende manieren;

- op basis van een uurtarief en/of;
- op basis van een bepaald bedrag en/of;
- op basis van een percentage van de verzekeringspremie en/of;
- op basis van een abonnement.

Wij maken altijd vooraf duidelijke afspraken met u over de manier(en) waarop wij worden beloond. Voor nieuw af te sluiten “complexe producten” zoals individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen mogen wij op grond van de wet geen enkele beloning ontvangen van banken of verzekeraars. Voor verder nieuw af te sluiten verzekeringen, zoals schade- en collectieve inkomensverzekeringen, geldt dat wij wel

een beloning mogen ontvangen van de verzekeraar. Deze beloning is dan in de vorm van een percentage en is al opgenomen in de verzekeringspremie.

Beëindiging van de relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij dan wel bank verzoeken de lopende financiële producten over te dragen naar een adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons kantoor totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

Uw persoonsgegevens

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

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.

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 zoals bijvoorbeeld het verzekeren van bepaalde risico's.

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, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars 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. Bij expertisebureaus gaat het om de 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 ook echt 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. Persoonsgegevens die wij van u in het kader van advies over en bemiddeling in financiële producten hebben ontvangen, bewaren we in ieder geval tot nadat deze producten zijn geëindigd, plus een periode zo lang als onze wettelijke zorgplicht, bewaartermijnen en eisen omtrent reconstrueerbaarheid, alsmede onze rechtspositie bij een rechtsvordering, dit nodig maken.

Wat zijn uw rechten?

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

U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.

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.

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.

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.

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 verzoeken zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.

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 ontvangen hebben.

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 teveel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dan wij onze werkzaamheden 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 wenst 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:

www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Natuurlijk is er meer om te vertellen

We hopen dat u een beeld heeft gekregen van wat wij voor u kunnen betekenen. Natuurlijk is dat veel meer dan u in deze dienstenwijzer heeft kunnen lezen. Stel ons daarom gerust uw vragen. Wilt u meer weten of wat wij voor kunnen doen of hoe wij werken? We vertellen het u graag in een persoonlijk, vrijblijvend gesprek.