



Dienstverleningsdocument Assurantiekantoor van 1887 H.M. Scheeffers

Geachte relatie,

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Wij vinden het belangrijk dat u weet wat u van ons kantoor kan verwachten. Daarom laten wij u graag zien hoe onze werkwijze is. Wij beschrijven voor u wie wij zijn en wat wij voor u doen. Verder bespreken wij hoe onze beloningswijze is, zodat u als klant altijd van te voren weet waar u aan toe bent.

Uiteraard staat u, als klant, voor ons centraal. Uw persoonlijke situatie en wensen zijn voor ons een leidraad. Om hier aan te kunnen voldoen, verwachten wij ook iets van u. Ook dit zullen wij voor u beschrijven.

U mag verwachten dat onze dienstverlening voldoet aan hetgeen wij beschreven hebben. Mocht u onverhoopt toch niet tevreden zijn over onze dienstverlening, dan kunt u hier ook vinden waar u terecht kunt met uw klachten.

Heeft u toch nog vragen over onze dienstverlening, dan kunt u uiteraard contact opnemen met ons kantoor.

Wij vertrouwen op een prettige en heldere samenwerking!

Met vriendelijke groet,

Assurantiekantoor van 1887 H.M. Scheeffers

Wie zijn wij?

Naam en adresgegevens

Assurantiekantoor van 1887 H.M. Scheeffers
Singel 19
7411 HV DEVENTER
Postbus 448
7400 AK DEVENTER

Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:
Telefoon: 0570-612353
Fax: 0570-611529
E-mail: info@scheeffers.nl

In geval van nood zijn wij buiten kantoortijden bereikbaar via telefoonnummer 06-51589098 en 06-22207518.

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 08.30 tot 17.00 uur. In sommige gevallen kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoortijden maken.

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga naar <http://www.scheeffers.nl>

Wij zijn een kantoor dat gespecialiseerd is in financiële dienstverlening waaronder verzekeringen, hypotheek en pensioenen. Wij zijn een familiebedrijf onder leiding van 2 broers en wij hebben ongeveer 17 medewerkers. Wij zijn een kantoor met een landelijk netwerk.

Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan bijvoorbeeld gaan om de verzekering van uw aansprakelijkheid of uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van

levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te bemiddelen en adviseren op het gebied van levensverzekeringen. Ook mogen wij het contact tussen u en de levensverzekeraar verzorgen.

Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij mogen u op het gebied van hypotheekadviesdiensten. Ook mogen wij namens u de onderhandelingen voeren met financiële instellingen om te komen tot een voor u passende offerte.

Consumptief krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Ons kantoor mag u daarover adviseren en voor u de contacten onderhouden met de verstrekker van het krediet.

Hoe waarborgen wij onze kwaliteit?

Ons kantoor voldoet aan de eisen die de Wet op het financieel toezicht (WFT) ons stelt. Uiteraard beschikken wij over de benodigde vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Wij zijn aangesloten bij een onafhankelijk klachteninstituut en wij zijn lid van diverse brancheorganisaties. Verder zijn wij onafhankelijk. Wij beschikken ook over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering die uw belangen beschermt. In sommige gevallen kunt u hierop aanspraak maken als u schade lijdt door een fout die door ons kantoor is gemaakt.

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- AFM
- ADFIZ
- KiFiD
- KvK
- SEH

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12011407. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl.

ADFIZ

Ons kantoor is lid van de ADFIZ. De ADFIZ is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantie-adviseurs. De bij de ADFIZ aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders. De ADFIZ stelt als voorwaarde dat verzekeringsmaatschappijen geen eigendomsbelang of zeggenschap mogen hebben in de bij haar aangesloten leden. Ook stelt de ADFIZ verplicht dat onze adviseurs voldoende vakopleidingen volgen.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Ons aansluitnummer bij KiFiD is 300.007623.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 38009771.

Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

Ons kantoor heeft diverse erkend hypotheekadviseurs in dienst. Om ingeschreven te worden in de registers van de SEH moeten zij aan hoge eisen met betrekking tot opleiding, bijscholing en werkwijze voldoen.

Wat doen wij voor u?

Iedere klant is uniek. Wat wij voor u kunnen betekenen hangt vooral af van uw wensen en omstandigheden.

Als u gebruik maakt van onze dienstverlening, kunt u in ieder geval het volgende van ons verwachten (mits relevant voor het door u gekozen advies):

- Analyse van uw wensen. Allereerst is het voor ons belangrijk te weten wat u van ons verwacht
- Inventarisatie van uw gegevens. Voor een goed advies bekijken we uw gezinssamenstelling, uw financiële situatie en uw huidige verzekeringspakket. Hierdoor kunnen wij dubbele dekkingen voorkomen, u adviseren welke risico's u beter kunt verzekeren en welke u prima zelf kunt dragen en rekening houden met fiscale mogelijkheden.
- Verstrekken van informatie. U krijgt van ons informatie over een product, de voorwaarden en de verzekeraar/ bank.

- Verlenen van een advies. Op basis van uw wensen en situatie maken wij een selectie van alternatieven die bij uw wensen en situatie aansluiten. Wij lichten u de voor- en nadelen van de alternatieven toe. Wij letten niet alleen op premie, maar ook op voorwaarden, verschillen in beoordeling van schade en service.
- Geven van tips. Hierdoor kunt u de kans op bijvoorbeeld brand of diefstal verminderen of kunt u wellicht premie besparen of acceptatie vereenvoudigen.
- Aanvragen van een verzekering. Wij staan u zoveel mogelijk terzijde bij het invullen van het aanvraagformulier. Wij zorgen dat de aanvraag op de juiste afdeling in behandeling genomen wordt bij de bank/ verzekeraar.
- Begeleiden van een keuring. Indien noodzakelijk voor bijvoorbeeld een levensverzekering, geven wij u de benodigde informatie zodat u spoedig en eenvoudig een medische keuring kunt laten uitvoeren.
- Aandacht voor een voorlopige dekking. Indien het voor het product mogelijk is en voor u noodzakelijk, proberen wij een voorlopige dekking te realiseren tussen het moment dat u de verzekering aanvraagt en de verzekering daadwerkelijk geaccepteerd wordt.
- Opzeggen oude verzekering. Als u elders nog een verzekering heeft lopen dan verzorgen wij voor u de opzegging. Wij zullen, indien u recht heeft op een premierestitutie, alles in werk stellen om deze voor u terug te krijgen.
- Controle verzekeringsdocumenten en premietarief. Wij controleren of de verzekeraar/ bank uw polis heeft opgemaakt conform hetgeen gewenst en aangevraagd is. Tevens controleren wij of de premie overeenkomt met hetgeen is afgesproken.
- Actueel houden van uw verzekering/ hypotheek. Voor ons is het belangrijk dat uw verzekering of hypotheek nog aansluit bij uw wensen. Daarom informeren wij u zoveel mogelijk over voor u relevante wijzigingen in het product, de wet of bijvoorbeeld op het gebied van fiscaliteiten. Op onze website, www.scheeffier.nl, vindt u bijvoorbeeld diverse actuele nieuwsberichten.
- Verzorgen van een uitkering. Indien u aanspraak moet maken op de verzekering, bijvoorbeeld bij schade, overlijden of een ongeval, verzorgen wij voor u de contacten met de verzekeringsmaatschappij/ bank. Wij helpen u met het invullen van de formulieren, houden toezicht op de voortgang van uw dossier en indien de verzekeraar in onze ogen de voorwaarden verkeerd uitlegt, zullen wij met de maatschappij de inhoudelijke discussie aangaan zodat u krijgt waar u recht op heeft.
- Werkzaamheden bij afloop contract. Indien het contract afloopt zullen wij met u bespreken wat de meest wenselijke keuze is. Bijvoorbeeld voortzetten, aanpassen of overstappen naar een andere verzekeraar. Bij het beëindigen van een levensverzekering adviseren wij u over de fiscale gevolgen. Wij nemen contact op met de verzekeraar om te informeren naar de afkoopwaarde en zien er op toe dat de verzekeraar de juiste informatie verstrekt
- Verlenen van nazorg. Gedurende de looptijd van de verzekering/ hypotheek zullen wij diverse malen contact met u hebben om te controleren of het product nog aan uw wensen voldoet en of het product nog aansluit bij uw persoonlijke en financiële situatie.

Wat verwachten wij van u?

U mag hoge eisen stellen aan onze dienstverlening. Maar om u goed van dienst te kunnen zijn, verwachten wij dan wel een aantal zaken van u.

- Informatie over elders lopende verzekeringen en informatie over uw persoonlijke situatie. Om u een passend advies te kunnen geven wat aansluit bij uw wensen,
- Informatie over wijzigingen in uw persoonlijke situatie. Onder andere een verhuizing, een andere baan, de start van een onderneming, de wijziging van de activiteiten van een onderneming, een huwelijk, een echtscheiding, de geboorte van een kind... Allemaal zaken die van invloed kunnen zijn op uw verzekering of hypotheek. Om u goed van dienst te kunnen zijn en een aansluiting bij uw wensen en situatie te kunnen garanderen, is het noodzakelijk dat u ons van relevante wijzigingen op de hoogte stelt.
- Bij diverse producten zijn wij verplicht uw identiteit vast te stellen aan de hand van een geldig en origineel identiteitsbewijs. Indien noodzakelijk verwachten wij van u dat u hieraan meewerkt.
- Juiste informatie. Wij verwachten dat u ons altijd naar waarheid zult informeren. Zowel bij het aangaan van de verzekering/ hypotheek als bij een schade. Dit is vooral in uw eigen belang. Mocht een verzekeraar/ bank ontdekken dat u onjuiste informatie verstrekt heeft, dan kan dit vergaande gevolgen hebben voor de dekking of schade uitkering. Indien wij constateren dat u opzettelijk foutieve informatie heeft verstrekt aan een verzekeraar/ bank met het doel hem te misleiden, dan zullen wij uw relatie met u als klant beëindigen.
- Controleren van ontvangen stukken. Wij verwachten dat u de post die wij u toesturen bekijkt en behandeld en dat u altijd uw gegevens controleert. Als er iets niet klopt, verwachten wij dat u dit aan ons doorgeeft, zodat wij dit kunnen herstellen.

Wat is bepalend voor ons advies?

Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij doen zaken met ruim 43 schadeverzekeraars en 12 verzekeraars/banken voor een levensverzekering, pensioen of hypotheek. Over het algemeen kunnen wij hier een prima, objectieve keuze uit maken die bij uw situatie past. Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u

zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dat geval melden wij u dit vooraf. Uiteraard hebben wij enkele voorkeursmaatschappijen geselecteerd. Dit kan echter per product of persoonlijke situatie verschillen.

Hoe worden wij beloond?

Om onze diensten te kunnen verlenen, maken wij kosten. Denk aan personeelskosten, automatisering en opleidingen. Voor onze diensten kunnen wij op meerdere manieren beloond worden. Op basis van een provisie of een declaratie per uur.

Beloning op basis van provisie

Ons kantoor heeft in principe gekozen voor een beloning op basis van provisie en dus onze kosten onderdeel te laten zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie.

De premie of de provisie betaalt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij of de geldverstrekker. Vervolgens draagt deze een deel hiervan aan ons af ter dekking van onze bedrijfskosten. Als u de premie of de provisie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Als er extra diensten aan u geleverd worden waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening gebracht krijgt, informeren wij u hier vooraf over.

Beloning op basis van declaratie per uur

Indien wij dit met u overeenkomen, nemen wij geen provisie in ontvangst, maar brengen wij onze kosten direct bij u in rekening op basis van een afgesproken uurtarief. Als dit het geval is, zullen wij altijd van te voren een inschatting maken van de te maken kosten, zodat u ongeveer weet waar u aan toe bent. Uiteraard is dit slechts een leidraad. Zodra wij echter verwachten dat er meer werk zal ontstaan, zullen wij u hier direct over informeren. Over het algemeen wordt de prijs van het product lager, omdat de verzekeraar/ bank geen provisie hoeft uit te keren. Bij verleende diensten omtrent hypotheek rekenen wij een vaste declaratie.

Tarieven vanaf 01-01-2013

Genoemde bedragen zijn excl. BTW

Declaratietarieven		
Uurtarief binnendienstmedewerker	€ 75,=	
Uurtarief adviseur	€ 100,=	
Uurtarief senior adviseur/DGA	€ 150,=	
Assurantiën		
Arbeidsongeschiktheidsverzekering, adviestraject en afsluitkosten	€ 750,=	
Arbeidsongeschiktheidsverzekering, beheer (jaarlijks)	€ 495,=	
Overlijdensrisicoverzekering afsluitkosten	€ 250,=	
Uitvaartverzekering, afsluitkosten	€ 250,=	
Uitvaartverzekering, beheer en nazorg o.b.v. declaratietarief	€ 5,= p/mnd	
	Minimum	Maximum
Provisietarief assurantiën	0%	25%
Abonnement (alleen in overleg, kan % of opslag zijn)		
Declaratietarieven hypotheek	Minimum	Maximum
Hypotheek	€ 1.500,=	€ 3.000,=
Hypotheekverhoging	€ 500,=	€ 1.000,=
Banksparen		
Openen van een spaarrekening	€ 125,=	
Beheerkosten	€ 30,= p/jr.	

Exacte inzage in onze kosten

Zowel bij een beloning op provisiebasis of op declaratiebasis, kunnen wij u exact laten zien wat onze beloning is voor u definitief besluit een product via onze bemiddeling aan te schaffen. Uiteraard kunnen wij u dit definitieve inzicht pas geven wanneer wij exact weten welk product u uiteindelijk aan gaat schaffen en alles afgerond is. Bij producten met grote financiële gevolgen zoals een hypotheek, levensverzekering of arbeidsongeschiktheidsverzekering, zullen wij u die inzage automatisch geven bij het verstrekken van de offerte.

Op dit moment kunnen wij u echter wel globaal aangeven welke uren wij gemiddeld besteden aan de advisering en bemiddeling van een dergelijk complex financieel product. Met hoeveel aanbieders wij gemiddeld zaken doen en wat de gemiddelde vergoeding is. Zoals gezegd is dit een gemiddelde. Indien wij ons verdiepen in uw specifieke situatie en aan de hand van uw wensen constateren dat wij relatief weinig danwel veel moeten investeren om tot een passend advies te komen, kunnen hier uiteraard andere uren en vergoedingen voor staan. De uren die wij besteden aan de nazorg zijn afhankelijk van wat wij met u overeenkomen.

Hoe werkt de premiebetaling?

Premiebetalingen kunnen op verschillende manieren plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode gevolgd zal worden.

Algemene afspraken rondom premiebetaling

Premiebetaling danwel premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekend gemaakt. Premies worden in principe per jaar betaald. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht;

Incasso door ons

Indien wij overeenkomen dat de door u verschuldigde premie door ons, namens de verzekeringsmaatschappij, bij u wordt geïncasseerd, kunt u kiezen voor een aantal wijzen van betaling:

- zenden van een nota of acceptgiro met betaling door u per bank of giro;
- automatische afschrijving van bank of giro doordat u ons heeft gemachtigd de premie af te laten schrijven.

Als u uw premie aan ons heeft betaald, dan bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Dit betekent dat u nooit tweemaal hoeft te betalen.

Incasso door de verzekeraar

U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening af te laten schrijven.

Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekend gemaakt. In sommige gevallen is betaling via acceptgiro ook mogelijk. Als u vragen heeft over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.

Problemen met premiebetaling

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet op tijd betaalt, kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.

Wat als u een klacht heeft?

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt. Wat kunt u dan doen?

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

Daarna bij klachten met betrekking tot verzekeringen

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD).

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900-3552248

E-mail: consumenten@kifid.nl

Internet: www.kifid.nl

Daarna bij klachten met betrekking tot hypotheeken

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich voor klachten met betrekking tot hypotheeken altijd wenden tot Stichting Erkenning Hypotheekadviseurs.

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Stichting Erkenning Hypotheekadviseurs

Postbus 1321

1000 BH Amsterdam

Telefoon: 020-4289573

E-mail: bureau@seh.nl

Website: www.seh.nl

Hoe kan onze relatie beëindigd worden?

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken 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. Dit neemt niet weg dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht met betrekking tot uw verzekering ligt bij ons als intermediair totdat een andere intermediair deze zorgplicht overneemt.

Tot slot

Wij hebben geprobeerd u te informeren over wie wij zijn, hoe wij werken en hoe wij u van dienst kunnen zijn. Wij streven ernaar ons vak op

een kwalitatief hoog niveau uit te voeren. Dat hebben wij op papier proberen te zetten. Maar wij begroeten u graag als klant van ons bedrijf. Dan kunt u het zelf ervaren!