



ADVIESCENTRUM SCHEEPSTRA

BELASTINGEN | HYPOTHEKEN | PENSIOENEN | MKB-VERZEKERINGEN

DIENSTENWIJZER

Inleiding

Ons kantoor levert financiële diensten aan het MKB en de particuliere verzekeringen van de ondernemer. In onze werkwijze staat persoonlijk contact met u als klant centraal. Met deze dienstenwijzer laten wij u zien wat onze werkwijze is en krijgt u algemene informatie met betrekking tot ons kantoor, beloning, kwaliteit, vergunningen en meer.

Dienstenwijzer

De wetgever hecht waarde aan goede voorlichting (dienstenwijzer) op het gebied van verzekeringen. Daarom is wettelijk voorgeschreven aan welke punten een assuratiekantoor minimaal aandacht moet besteden in de voorlichting aan consumenten (klanten).

Wie zijn wij?

Adviescentrum Scheepstra (ACS) is een op 1 november 1989 opgericht assuratiekantoor dat bedrijven en particulieren adviseert over financiële risico's en bemiddelt bij het afsluiten van schade- en levensverzekeringen. Ook hebben wij een vergunning voor andere financiële diensten zoals het adviseren en bemiddelen bij pensioenen, hypotheek en consumptief krediet.

Onze adresgegevens

Bezoekadres:

Berkenrodelaan 5
1181 AH AMSTELVEEN

Postadres:

Postbus 75563
1070 AN AMSTERDAM

Bereikbaarheid

Wij zijn bereikbaar op werkdagen van 9:00 uur tot 17:00 uur. Op zon- en feestdagen is ons kantoor gesloten. Als wij niet bereikbaar zijn kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen. U kunt ons tevens te allen tijde een bericht per e-mail verzenden. U krijgt binnen drie werkdagen een reactie van ons per e-mail of telefonisch.

Om een afspraak te maken kunt u met ons kantoor bellen of een e-mail sturen. Afspraken buiten kantooruren zijn mogelijk op aanvraag.

Telefoon- en faxnummer / e-mailadres :

Telefoon: 020 – 643 84 86
Fax: 020 – 643 67 81
E-mail: info@adviescentrumscheepstra.nl
Internet: [www.Adviescentrum Scheepstra.nl](http://www.AdviescentrumScheepstra.nl)

Wat doen wij?

Wij adviseren u voornamelijk op het gebied van bedrijfsverzekeringen (schade en inkomen), pensioenen en hypotheek. Ook bemiddelen wij in deze financiële producten. Voor particuliere klanten adviseren en bemiddelen wij alleen in beginsel alleen in schadeverzekeringen en hypotheek. Ook helpen wij u met de administratieve en financiële afhandeling van schades.

Welke vergunningen hebben wij?

Niet elk advieskantoor mag op alle gebieden adviseren en bemiddelen. Op basis van ons lidmaatschap bij de AFM mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders.

Adviescentrum Scheepstra heeft de vergunningen voor de volgende onderdelen:

- Betaalrekeningen
- Consumptief krediet
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen
- Elektronisch geld
- Hypothecair krediet
- Inkomensverzekeringen
- Pensioenverzekeringen
- Premiepensioenvorderingen
- Schadeverzekeringen particulier
- Schadeverzekeringen zakelijk
- Spaarrekeningen
- Vermogen
- Zorgverzekeringen

Wat kunt u van ons verwachten?

- Wij adviseren u bij het vinden en afsluiten van het gewenste financiële product. Bij deze advisering baseren wij ons advies niet op een onderzoek van de aanbiedingen van alle in Nederland werkzame verzekeraars. Afhankelijk van het af te sluiten financiële product, doen wij zaken met ongeveer 80 verzekeraars waarvan wij de producten bij onze advisering betrekken. Zie verder onder 'Onze relatie met verzekeraars en financiële instellingen;
- Wij controleren de polis en de premie die verzekeraars bij u in rekening brengen;
- Tijdens de looptijd van de verzekering kunt u uitleg krijgen over en wijzigingen doorgeven met betrekking tot via onze bemiddeling afgesloten polissen en andere financiële producten;
- Mocht u schade hebben dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen. Verder helpen wij u met de administratieve en financiële afhandeling van uw schadeclaim.

Wat verwachten wij van u?

- Dat u ons 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 de verzekeraar bij schade gerechtigd is deze niet of niet geheel te vergoeden;
- Dat u relevante wijzigingen op tijd aan ons of de verzekeraar doorgeeft. Dit is uw verantwoordelijkheid en in uw eigen belang. Het niet op tijd doorgeven van wijzigingen binnen kan bij schade onaangename verrassingen tot gevolg hebben;
- Dat u altijd de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Zijn de kentekens of andere gegevens goed overgenomen en klopt de dekking? Als er iets onjuist is weergegeven, laat het ons direct weten. Wij zullen het laten corrigeren;
- Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft, verzoeken wij deze ook schriftelijk per post, per fax of e-mail aan ons te bevestigen;
- Dat u de verzekeringspremies op tijd betaalt en niet storneert. Is een factuur onduidelijk of begrijpt u de afschrijving niet, laat het ons direct weten. U bent te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het controleren van de premiebetalingen en de gevolgen van het niet op tijd betalen ervan.
- Dat u in geval van schade altijd schadebeperkend optreedt, ook al is er nog geen duidelijk over de dekking of uitkering van de verzekering. U bent hiertoe in veel gevallen wettelijk verplicht.

Uw persoonsgegevens

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. 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 deze gegevens in hun bezit krijgen.

De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat bij doorlopende verzekeringen de premie door de maatschappij wordt geïncasseerd. Het is uw verantwoordelijkheid hier zorg voor te dragen. Adviescentrum Scheepstra is dan ook niet verantwoordelijk voor de premiebetalingen. Bij aflopende verzekeringen wordt ons kantoor met premiebetaling belast. In dat geval ontvangt u een factuur welke binnen 14 dagen voldaan dient te zijn. Als daarvan afgeweken wordt, maken wij daarover vooraf een afspraak.

Onze relatie met verzekeraars en financiële instellingen

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen financiële producten (verzekeringen) van de verzekeraars of financiële instellingen waar wij een agentschap of sub-agentschap van hebben kunnen adviseren. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars of financiële instellingen zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars of financiële instellingen. Een lijst met namen van verzekeraars of financiële instellingen met wie wij zaken doen, zenden wij u op aanvraag toe.

Wij adviseren niet, zoals de wet dat noemt, op basis van een objectieve analyse, maar dat neemt niet weg dat onze adviezen objectief zijn en gebaseerd op een analyse van uw persoonlijke situatie.

Wij zijn niet in het bezit van 10% of meer van de aandelen van een verzekeraar of financiële instelling waarvoor wij bemiddelen.

Hoe worden wij beloond?

Wij kunnen op twee manieren beloond worden. Enerzijds ontvangen wij van de maatschappijen en financiële instellingen waar uw contract gesloten is een kostenvergoeding (provisie) die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Deze manier hanteren wij als de verwachting is dat er na het afsluiten van een financieel product weinig tijd en onderhoud nodig is.

Anderzijds werken wij op basis van een vaste maandelijks vergoeding die door klant aan ons betaald wordt. De provisies zijn dan uit de premie gehaald, wat een besparing van gemiddeld 25% op de premie oplevert. Deze vorm passen we voornamelijk toe op zakelijke klanten, waar periodiek onderhoud en nazorg een belangrijk deel van onze dienstverlening vormt.

Indien er diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover steeds vooraf.

Onze kwaliteit

Ons kantoor heeft een vergunning van de AFM onder nummer 12013131. Een vergunning is een wettelijke verplichting om te kunnen adviseren over en bemiddelen bij financiële diensten.

Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 33214890.

Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer 300.00892.

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de desbetreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten en de daarbij behorende rechten en plichten in stand blijven. Laatstgenoemde geldt ook voor de afgesloten overeenkomsten die u met ons kantoor hebt.

Klachtenprocedure

Als u een klacht heeft over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op.

Klachtenregeling

Brieven met de indicatie klacht zullen zo mogelijk beoordeeld worden door iemand anders binnen of buiten ons bedrijf. U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging van uw klacht binnen een week.

Ons streven is om binnen 3 weken na de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie op de klacht te geven, zo mogelijk in de vorm van een definitief standpunt. Als dat definitieve standpunt niet kan worden gegeven zal wel worden aangegeven wat daaraan nog in de weg staat en op welke termijn en afhankelijk van welke omstandigheden een verdere berichtgeving zal volgen.

In de inhoudelijke reactie op de klacht zal altijd verwezen worden naar de externe klachtregeling bij KiFiD waarin staat dat u binnen 3 maanden na een definitief standpunt uw klacht bij KiFiD kunt indienen.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijk Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG Telefoon 0900-fklacht ofwel 0900-3552248 <http://www.kifid.nl>

U kunt zich desgewenst ook tot de burgerlijke rechter wenden.

L. Datum/volnummer

Volnummer 2, opgesteld te Amstelveen op 9 augustus 2018