

Dienstenwijzer Schuiteman|van Doorn verzekeringen (versie 2016.1)

Informatie over ons kantoor

In deze dienstenwijzer maakt u kennis met Schuiteman | van Doorn verzekeringen. Hierin vindt u kort en bondig onze algemene gegevens, onze openingstijden, informatie over de aspecten van onze dienstverlening en ook waar u terecht kunt als u klachten heeft.

Wie zijn wij

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van verzekeringen.

Wij willen voor u goed bereikbaar zijn. U kunt op de volgende manieren contact met ons opnemen:

Postadres	Molenlaan 53 1422 XN UITHOORN
Bezoekadres	Molenlaan 53 1422 XN UITHOORN
Telefoonnummer	0297 – 56 16 23
e-mail	info@schuitemanvandoorn.nl

Wij zijn op werkdagen bereikbaar en op kantoor aanwezig van 8:30 tot 17:00 uur. U bent gedurende deze tijden altijd welkom. We kunnen echter niet altijd garanderen dat we voldoende tijd en aandacht hebben om u te helpen. Bijvoorbeeld omdat er al andere afspraken gepland staan. Als u vooraf een afspraak maakt, zorgen wij uiteraard dat we voldoende tijd voor u hebben.

Als u buiten kantoortijden met ons belt dan wordt u doorgeschakeld naar een voicemailsysteem. Uiteraard vindt u daarop altijd een nummer dat u kunt bellen in noodsituaties. Op ons voicemailsysteem is ook een mogelijkheid om een bericht voor ons achter te laten. Wij nemen dan aan het begin van de volgende werkdag contact met u op.

Het kan incidenteel voorkomen dat ons kantoor toch gesloten is op een werkdag. In verband met bijzondere omstandigheden bijvoorbeeld op de vrijdag na hemelvaartsdag. Wellicht op een dag in de weken van kerst en oud- en nieuw. De informatie daarover treft u dan altijd aan op ons voicemailsysteem. Ook vermelden we deze informatie op onze twitteraccount (@SchuitemanDoorn) of op onze Facebookpagina (Schuiteman van Doorn). Uiteraard is ook dan een nummer voor noodsituaties beschikbaar.

Onze kwaliteit

1. Ons kantoor staat onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM)
De AFM heeft ons een vergunning gegeven op de volgende gebieden:
 - Schadeverzekeringen
 - Levensverzekeringen
 - Inkomensverzekeringen

Ons kantoor is ingeschreven in het Wft register onder nummer 12006981

Registratie is een wettelijke verplichting. Het WFT register is te raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl)

2. Ons kantoor is aangesloten bij NEVAT (Nederlandse Vereniging van Assurantie Tussenpersonen)
3. Wij zijn in het bezit van de relevante diploma's en certificaten.
4. Onze adviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie
5. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
6. In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 58609148.

Korte kennismaking

1. Wij zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen. Onze advisering begint door samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken heeft. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd kunnen worden en welke opties u daarbij heeft.
2. Naast deze advisering verzorgen wij het contact tussen u en de verzekeringsmaatschappij(en).
3. Schuiteman | van Doorn verzekeringen is opgericht in 2013, maar is voortgekomen uit het samengaan van Jac. Van Door makelaar in assurantien en gewoonzeker.nl

Onze dienstverlening

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

- Schadeverzekeringen voor bedrijven en particulieren.
- Inkomensverzekeringen (bijvoorbeeld uw arbeidsongeschiktheidsverzekering of de voorzieningen op dat gebied voor de werknemers van uw bedrijf.
- Levensverzekeringen (daarbij kunt u denken aan een overlijdensrisicoverzekering of uw lijfrentepolis).

Onafhankelijk

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 .

Vrijheid in advies

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Dat geeft ons volledige vrijheid in onze advieskeuze.

Keuze van aanbieders:

Op de verzekeringsmarkt zijn veel spelers actief. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk vallen daar premie en voorwaarden onder. Ook kijken we kritisch naar de wijze waarop verzekeraars schades behandelen.

Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen. Als wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

Heinenoord Assuradeuren

Naast de verzekeraars met wie wij direct zaken doen, hebben wij een nauwe samenwerking met Heinenoord Assuradeuren. Heinenoord treedt op als volmacht namens een groot aantal verzekeraars in Nederland. Zowel voor zakelijke als particuliere verzekeringen. Door de samenwerking met Heinenoord hebben wij daarom een nog ruimere keuze uit de voorwaarden en premies van de Nederlandse verzekeraars. Bovendien kunnen we in overleg met Heinenoord eigen verzekeringsproducten ontwikkelen en hebben we, voor het verzekeren van bijzondere risico's, via Heinenoord toegang tot de assurantiebeurzen in Amsterdam en Rotterdam.

Hoe zit het met onze kosten

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed. Ons kantoor heeft er voor gekozen onze kosten onderdeel te laten zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie. De premie betaalt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Vervolgens draagt deze een deel hiervan aan ons af in de vorm van een provisie. Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening.

Steeds vaker maken wij vooraf andere afspraken over onze verdiensten. Zo leveren we regelmatig verzekeringsproducten exclusief provisie. Daardoor worden de premies lager. Wij brengen onze kosten dan bij u in rekening door middel van een maandelijks abonnement of op uurtarief in de vorm van een maandelijks factuur. Uiteraard doen we dat altijd na en in overleg met u.

Voor complexe financiële producten (daarbij kunt u denken aan uw levens- of uw arbeidsongeschiktheidsverzekering) geldt dat wij als tussenpersoon niet meer door de verzekeraar betaalt mogen worden in de vorm van provisie. Wij zullen daarom bij deze producten altijd vooraf afspraken maken over de kosten die we bij u in rekening brengen voor advies en bemiddeling. Daarvoor verwijzen wij u ook naar ons Dienstverleningsdocument.

Onze verwachtingen

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In ieder geval dat u ons juiste informatie verstrekt. Dat is uiteraard in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvoldoende informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

Hebt u elders verzekering lopen dan is het voor ons belangrijk dat wij hiervan op de hoogte zijn. Zo voorkomen we dat u oververzekerd of misschien zelfs dubbel verzekerd bent.

Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons door geeft.

Onder wijziging van uw persoonlijk situatie vallen onder andere: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van de bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante veranderingen van inkomen, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen. Neemt u, bij twijfel, altijd even contact met ons op voor overleg.

Wij onderhouden voor u alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.

Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Klachten

1. Als u een klacht heeft dan stellen wij het op prijs om dat zo snel mogelijk van u te horen. Wij gaan dan direct met u in gesprek om te kijken of we samen tot een bevredigende oplossing kunnen komen.
2. Wilt u informatie over onze interne klachtenprocedure dan kunt u die bij ons opvragen.
3. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (Kifid) Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, tel. (070) 333 89 99 fax: (070) 333 89 00 www.kifid.nl
4. U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

Vragen?

Als u vragen heeft over de inhoud van onze dienstenwijzer dan zullen wij die graag voor u beantwoorden.