

Dienstenwijzer

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor Scharenborg bedrijfsverzekeraars. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Deze dienstenwijzer is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op generlei wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst met betrekking tot een financieel product te sluiten.

Wie zijn wij?

Naam en adresgegevens

Scharenborg bedrijfsverzekeraars
Hogelandsingel 9
7512 GA Enschede

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten.

Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoon: 053-4800120

E-mail: info@onderneemzeker.nl

Internet: www.onderneemzeker.nl

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Van maandag tot en met vrijdag zijn de openingstijden van 08:30 tot 17:00 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoortijden maken.

Onze communicatie met u kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Wij horen graag uw voorkeuren.

Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga naar www.onderneemzeker.nl

Lidmaatschappen en registraties

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

- NVGA (Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven)
- AFM (Autoriteit Financiële Markten)
- Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening)
- KvK (Kamer van Koophandel)

NVGA

De NVGA behartigt de belangen van gevolmachtigde assurantiebedrijven in het algemeen en van haar leden in het bijzonder. Om in aanmerking te komen voor het lidmaatschap van de NVGA dient men aan een aantal kwaliteitscriteria te voldoen.

AFM

De AFM (www.afm.nl) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12011737. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min.).

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 300.007876

KvK

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 06081398.

Onze dienstverlening

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren over en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft of kunt krijgen en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden.

Bemiddeling houdt in dat wij u onder meer begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op.

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 gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto, tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen.

Indien u ons inschakelt op het gebied van deze verzekeringen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

- Wij maken, op basis van door u verstrekte gegevens, een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.
- Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
- Wij kunnen u tips en adviezen geven zodat u de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal kunt verminderen en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen.
- Samen met u laten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.
- Wij lopen met u, mits u dat op prijs stelt, de belangrijkste verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Wij geven hierbij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden, zodat deze naar onze mening het beste aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.
- Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
- Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.

- In een later stadium controleren wij of de polis die u van ons of de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
- Indien noodzakelijk en gewenst besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Soms duurt de acceptatie enige dagen. Soms moet eerst aanvullende informatie worden verstrekt. Indien in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
- In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van de verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.
- Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
- Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
- Indien u dat wenst, spannen wij ons door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.
- Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
- Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij die maatregelen namens u treffen, die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering.

Inkomensverzekeringen

In de mate waarin u dat wenselijk acht kunnen wij adviseren over financiële producten om uw inkomsten in de toekomst te beschermen tegen de risico's van ziekte, arbeidsongeschiktheid, ouderdom of overlijden.

Financiële planning

Dit houdt in dat wij u inzage geven in uw financiële situatie nu en in de toekomst. In de mate waarin u dat wenselijk acht, kunnen wij u vervolgens adviseren over financiële producten om uw inkomsten veilig te stellen dan wel te doen toenemen.

Onze relatie met aanbieders:

Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders (verzekeraars) van financiële producten.

1. Wij behoren geheel tot de groep van ongebonden en onpartijdige bemiddelaars. Wij baseren ons advies op een analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare, vergelijkbare financiële producten.
2. Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeraar, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.
3. Wij zijn verbonden aan Procuraat Assuradeuren B.V. als Gevolmachtigd Agent. Dit houdt in dat wij via Procuraat assuradeuren B.V. van diverse verzekeringsmaatschappijen de bevoegdheid hebben gekregen om in een aantal gevallen namens hen te handelen. Hierdoor zijn wij onder meer bevoegd om, binnen bepaalde grenzen, zelfstandig nieuwe verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen. Momenteel hebben wij een volmacht van Avero/Achmea, Allianz Schadeverzekeringen,

Allianz Global Assistance Int. A.G., ARAG SE, ASR, Das, Midglas, MS Amlin, Nationale Nederlanden en Reaal verzekeringen.

Wij zijn in het bezit van de volgende relevante diploma's en certificaten:

- Gevolmachtigd agent (enige medewerkers)
- Wft Volmacht Schade/Inkomen/Vermogen - voorheen Assurantie A - (diverse medewerkers)
- Wft Basis/Schade/Inkomen/Vermogen – voorheen Assurantie B – (diverse medewerkers)

Onze assurantieadviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie. 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 uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de 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 in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

Hoe zit het met onze beloning?

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kunnen op verschillende wijzen worden voldaan.

Schadeverzekeringen, betaalrekeningen, elektronisch geld

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen, betaalrekeningen en elektronisch geld kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie die u betaalt. Bij betaalrekeningen en elektronisch geld is dat de vergoeding die u aan de bank betaalt.

Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

Vergoeding op basis van provisie

Wij ontvangen van (de) financiële instelling(en) waar uw financieel product is afgesloten een provisie die onderdeel vormt van de prijs van het product. Bij levensverzekeringen is dat de premie, bij hypotheeklen zijn dat de (maand)lasten. Als u de premie of de (maand)lasten hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

De hoogte van de vergoeding die wij van de financiële instelling uiteindelijk ontvangen is een vast percentage van het verzekerd bedrag, het uitstaande kapitaal of het geleende hypotheekbedrag en verschilt over het algemeen per product en per financiële instelling. Ook de looptijd van het product, alsmede het feit of u premie gedurende de looptijd van het product betaalt of ineens bij het afsluiten (koopsom) heeft invloed op de hoogte van onze vergoeding die wij van de financiële instelling ontvangen.

De daadwerkelijke hoogte van de provisie is afhankelijk van het financiële product dat u afsluit en van de aanbieder. Wij informeren u, uiterlijk vóór het afsluiten van het financiële product, over het exacte nominale bedrag van de provisie.

Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks aan ons een bedrag moet betalen, dan informeren wij u hierover vooraf. Op bijlage 1 vindt u een overzicht van onze provisiepercentages.

De premie

De premiebetaling op ons kantoor kan, conform uw wensen, op de volgende wijzen plaatsvinden.

1. Incasso door Scharenborg bedrijfsverzekeraars:

- Indien wij u laten weten dat de door u verschuldigde premie door ons, namens de verzekeringsmaatschappij, bij u geïncasseerd zal worden, kunt u kiezen voor een aantal wijzen van betaling:
 - zenden van een nota (bij voorkeur per e-mail) met betaling door u per bank
 - automatische afschrijving van uw bankrekening
- U kunt ons machtigen om de premie via automatische incasso van uw bankrekening te laten schrijven.
- Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
- Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een factuur.
- Premies worden in principe per jaar betaald.
- Ook kunt u ervoor kiezen een vast bedrag per maand te betalen via automatische incasso (Rekening-Courant relatie). Dit maandbedrag passen wij automatisch aan, indien er een wijziging in uw verzekeringspakket wordt doorgevoerd. Een maal per jaar ontvangt u van ons een afrekening.
- 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.
- Als u eenmaal uw premie aan ons hebt betaald, bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Daar zorgen wij immers voor. Als uw premie belegd wordt in aandelen, vermeldt de verzekeringsmaatschappij altijd tegen welke koers dat gebeurt. Wij stellen u hiervan dan op de hoogte.

2. Incasso door verzekeraar

- U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven.
- Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
- Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een factuur.
- 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 ingelicht.
- Als u vragen hebt 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.
- Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

Wij vragen ook iets van u

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben, vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

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 deze niet of niet geheel te vergoeden.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

Wij onderhouden 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.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden.

Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zondig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

- Tijdige premiebetaling

☑ Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaalt dan heeft de verzekeringsmaatschappij, in bepaalde omstandigheden, het recht bij schade deze niet 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.
- Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

Persoonsgegevens

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. De verwerking van persoonsgegevens heeft ons kantoor aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).

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.

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 eventueel naar het Klachteninstituut

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: info@kifid.nl
Internet: www.kifid.nl

Wij doen meer voor u

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.