

DIENSTENWIJZER

Deze Dienstenwijzer wordt u aangeboden door:

P. Schreuder & Co b.v.
RMIA Registermakelaars in Assurantiën
Westersingel 45
3014 GT Rotterdam

Telefoon: (010) 277 2000
Fax: (010) 277 2001
E-mail: info@schreuder-co.nl
Website: www.schreuder-co.nl

Inleiding

U bent van plan de zorg voor uw financiële zaken of verzekeringen toe te vertrouwen aan ons kantoor. Een goede beslissing. U kunt er zeker van zijn dat uw financiële belangen bij ons in vertrouwde en deskundige handen zijn. In deze dienstenwijzer treft u een beschrijving aan van onze dienstverlening en werkwijze. Wij geven u namelijk graag een goed overzicht van wat onze dienstverlening precies inhoudt en wat u van ons mag verwachten, maar ook wat wij van u verwachten.

In deze dienstenwijzer informeren wij u over:

- ons kantoor;
- hoe en wanneer u ons kunt bereiken;
- registratie bij/lidmaatschap van overkoepelende organisaties/instanties;
- de producten en diensten die wij aan u leveren;
- onze relatie met de verzekeraars;
- wat wij van u verwachten;
- hoe wij worden beloond;
- premie en incassowijze;
- welke klachtmogelijkheden u heeft;
- beëindiging van de relatie.

Ons kantoor

P. Schreuder & Co. bestaat sinds 1915 en wordt nu geleid door de derde generatie Schreuder. Ons kantoor bemiddelt op het gebied van hypotheek, pensioenen, verzekeringen en andere financiële diensten.

Wij staan voor service. Korte lijnen en maatwerk. Zo houden we het overzichtelijk en weet u altijd waar u aan toe bent. Heeft u een vraag of heeft u ons snel nodig? Bij ons krijgt u meteen een deskundige aan de telefoon. Wij zien het als onze taak om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waarmee u te maken hebt. Dit is alleen goed uitvoerbaar als wij op de hoogte zijn van alle relevante gegevens, inclusief alle gegevens over elders afgesloten verzekeringen.

Daarnaast begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij u - via onze bemiddeling - verzekeringen onderbrengt.

Ons kantoor telt circa 25 medewerkers en is landelijk actief. Er is geen enkele financiële instelling (verzekeraar of bank) die eigendomsrechten en/of zeggenschap heeft in onze onderneming.

Onze bereikbaarheid

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen: Telefoon: (010)2772000, fax: (010)2772001, e-mail: info@schreuder-co.nl of via onze website www.schreuder-co.nl

Ons kantoor is op werkdagen geopend van 8.30 uur tot 17.15 uur. U bent van harte welkom op ons kantoor. Om er echter zeker van te zijn dat wij u persoonlijk te woord kunnen staan, kunt u het beste vooraf telefonisch een afspraak maken met een van onze adviseurs.

Buiten de reguliere kantooruren, krijgt u via ons antwoordapparaat het (mobiele) telefoonnummer van een van onze medewerkers te horen. In dringende gevallen kunt u van dit nummer gebruikmaken. In minder dringende gevallen verzoeken wij u ons een e-mail te sturen. Wij bellen u de volgende werkdag direct terug.

Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post, fax: (010)277001 of e-mail: info@schreuder-co.nl. Na onze schriftelijke bevestiging is uw opdracht doorgevoerd en actief.

Registratie en lidmaatschap

Ons kantoor is aangesloten bij diverse organisaties en instanties. Deze bieden u een waarborg voor deskundige, integere en betrouwbare advisering.

Autoriteit Financiële Markten

De Wet op het financieel toezicht (WFT) stelt hoge eisen op het gebied van vakbekwaamheid, integriteit, financiële betrouwbaarheid en transparantie. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de wetgever toezicht op alle financiële dienstverleners in Nederland. De AFM heeft ons kantoor een vergunning verstrekt op de volgende gebieden: schadeverzekeringen, levensverzekeringen, hypotheek, consumptief krediet, elektronisch geld, betaal- en spaarrekeningen. Wij zijn voorts ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime MiFID voor het adviseren over beleggingsfondsen en/of het doorgeven van orders over beleggingsfondsen aan de aanbieder. Ons kantoor is ingeschreven in het AFM-register onder nummers: 12006775, 12006831 en 12008622. Registratie is een wettelijke verplichting. Het AFM-register is te raadplegen op www.afm.nl

Ons kantoor heeft een lidmaatschap/is aangesloten bij :

- NVA (Ned. Ver. van Assurantieadviseurs en Financiële Dienstverleners)
- NVGA (De Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven)
- Erkenningsregeling RMIA (Registermakelaars in Assurantiën)

Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij meerdere organisaties die van hun leden een bepaalde kwaliteitsnorm eisen. Deze norm geldt zowel voor onze bemiddeling als de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden. Onze medewerkers bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.

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

- Registermakelaar in Assurantiën (RMIA)
- Gevolmachtigd Agent (GA)
- Federatief Financieel Planner (FFP)
- Erkend Hypotheekadviseur (SEH)
- Gecertificeerd Employee Benefitsadviseur (Nefeb B)
- Assurantie A en B
- WFT Leven en Schade
- Diverse branche-diploma's en alle PE certificaten

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Diensten en producten

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten, die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

U bent bij ons vrij in de (eind)keuze van aanbieder(s) en product(en). Wij gaan u daarbij, met onze professionele kennis en ervaring, ondersteunen in het maken van deze selectie.

Dat houdt onder meer in:

1. Inventariseren van uw wensen, behoeften en risicobereidheid. Het vastleggen van uw klantprofiel is wettelijk noodzakelijk om tot een goed oordeel te komen over uw materiekennis en ervaring met complexe financiële producten;
2. Informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten;
3. Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders;
4. De consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken;
5. Het toelichten en motiveren van het verstrekte advies;
6. Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies.

Daarop aansluitend helpen wij u met het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien het nodig en wenselijk is, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

Beroepshalve beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking gesteld.

Schadeverzekeringen

Ons kantoor kan u prima van dienst zijn op het gebied van bemiddeling en advisering in schadeverzekeringen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan auto-, inboedel-, zorg-, aansprakelijkheid- en reisverzekeringen. Wij bemiddelen in verzekeringsproducten die aansluiten op uw wensen en mogelijkheden. Uw belangen staan centraal en onze dienstverlening sluit hierop aan. Wij assisteren u actief bij schadeafwikkeling. Al onze activiteiten zijn erop gericht een duurzame relatie met u te onderhouden en uw belangen optimaal te behartigen.

Levensverzekeringen

Ons kantoor is bevoegd te adviseren en te bemiddelen op het gebied van levensverzekeringen. Denk bijvoorbeeld aan uw pensioen- of uw lijfrenteverzekering, maar ook aan de levensverzekeringen die zijn gekoppeld aan uw hypotheek en financiële planningen. Ons kantoor wil uw financiële belangen optimaal behartigen. Om de door u gewenste financiële zekerheid te bereiken, adviseren wij u over de mogelijkheden en stellen wij voor u een evenwichtig pakket voorzieningen samen.

Hypotheken

Ons kantoor heeft de bevoegdheid u te adviseren en te bemiddelen op het gebied van hypotheek. Wij nemen u het werk en de zorg uit handen bij het sluiten van een hypotheek op maat. Wij brengen uw financiële situatie in kaart en op basis daarvan geven wij een hypotheekadvies. Vervolgens komen wij in overleg met u tot een passende offerte.

Betalen en sparen

Ons kantoor bemiddelt en adviseert ook op het gebied van sparen en betalen. Denk bijvoorbeeld aan het storten van geld op een (internet)sparrekening, maar ook kunnen wij u adviseren over een levensloopregeling.

Consumptief krediet

Staat u voor een grote aanschaf, bijvoorbeeld een auto of een caravan. Dan kan een lening in de vorm van een doorlopend krediet of een persoonlijke lening een prima oplossing zijn. Ook op het gebied van consumptief krediet kan ons kantoor u prima van dienst zijn: wij kijken naar uw persoonlijke situatie en bemiddelen vervolgens voor u met de kredietverstrekkers.

Volmacht

Wij beschikken over een volmacht van een aantal verzekeringsmaatschappijen. Dat zijn: ASR Verzekeringen, ARAG Rechtsbijstand, Ardanta Uitvaartverzekeringen, Europeesche Verzekering, Reaal Schadeverzekeringen, Nationale-Nederlanden Schadeverzekering. Als gevolmachtigde hebben wij de bevoegdheid om –zonder tussenkomst van de verzekeraar– verzekeringen af te sluiten, uw premie te berekenen en schades af te handelen. Voor u heeft deze samenwerking louter voordelen: kortere communicatielijnen, waardoor zaken sneller kunnen worden afgehandeld. Wij blijven echter volledig vrij in de keuze van het voor u meest geschikte product bij de verzekeraar naar keuze.

Onze relatie met verzekeraars

Wij zijn een ongebonden selectief bemiddelaar. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid de producten van een groot aantal verzekeraars kunnen bemiddelen. Overigens brengt het lidmaatschap van de NVA dit vanzelf met zich mee.

Uit het grote aanbod van producten en aanbieders, maken wij een zorgvuldige selectie van de verzekeraars/geldverstrekkers, waarmee wij zaken doen. Bij deze selectie kijken we ondermeer naar het specialisme, waarin de betrokken aanbieder uitblinkt. Dat kan betekenen dat de verzekeraar in kwestie uitstekende voorwaarden hanteert in relatie tot de premiestelling. Maar wij betrekken ook andere belangrijke dienstverleningsaspecten van de verzekeraars in onze selectie. Op uw verzoek geven wij u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken (kunnen) doen. Op onze website kunt u direct zien van welke verzekeraars en/of financiële instellingen wij een agentschap hebben.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze dienstverlening eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval 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 deze niet of niet geheel te vergoeden.

Ook is het van groot belang dat u bij een hypotheek, levensverzekering of andere toekomstvoorziening ervoor zorgt dat eventuele inkomens-, gezondheidsgegevens en/of gegevens van het onderpand bij ons worden aangeleverd. Uiteraard helpen wij u hiermee en zullen u zo nodig van dienst zijn met (standaard) inventarisatieformulieren.

Tijdens de looptijd van de verzekering, de hypotheek en/of overige voorzieningen vragen wij u ons te informeren bij wijzigingen in uw (financiële) huishouding. Het is zelfs noodzakelijk dat u ons zo snel mogelijk op de hoogte stelt van wijzigingen in uw (persoonlijke) situatie. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om wijzigingen in uw gezinssituatie (geboorte, echtscheiding, overlijden, etc.), wijzigingen in uw inkomenspositie, adreswijziging, verandering of aanvulling van de inboedel, verbouwing van de woning, andere werksituatie, etc.

Onze beloning

In de beloning voor onze dienstverlening heeft u een keuzemogelijkheid. Deze keuzemogelijkheden zijn:

1. Beloning voor onze dienstverlening uit provisie;
2. Beloning voor onze diensten door het betalen van uurtarief;
3. Beloning voor onze diensten op basis van een vaste prijs;

Nota bene: Het is mogelijk dat een combinatie van bovengenoemde vormen wordt toegepast.

1. Provisie

Provisie is de inkomstenbron die wij als assurantieadviseur van de verzekeraars en banken, waarmee wij samenwerken, ontvangen voor onze bemiddeling en het onderhoud en beheer van uw voorzieningen. Voor elke voorziening die u via ons afsluit, ontvangen wij provisie. Deze provisie is meestal een percentage van de premie (bij schadeverzekeringen), soms in combinatie met de afgesproken duur van de verzekering (beleggingsverzekering), of van het verzekerde bedrag (bij levensverzekeringen en hypotheek). Onze provisie is verrekend in de premie die u als klant betaalt.

Door het provisie-systeem kunnen wij onze dienstverlening laagdrempelig houden. Pas als u een verzekering of andere financiële voorziening bij ons afsluit, betaalt u met de premie een vergoeding voor onze diensten. In onze dienstverleningsovereenkomst geven wij u een gespecificeerd overzicht van de in rekening gebrachte kosten. Wij berekenen echter geen extra kosten. Brengen wij wel kosten in rekening, dan heeft u hier vooraf toestemming verleend en hebben wij u vooraf in kennis gesteld van de kosten.

2. Uurtarief

Ons kantoor kan er ook voor kiezen de provisiestructuur als vergoedingsvorm los te laten. Voor onze dienstverlening brengen wij u dan kosten in rekening, die gebaseerd zijn op de tijd die wij besteed hebben aan onze bemiddelingsactiviteiten. Uiteraard ontvangt u van ons altijd een gespecificeerde factuur, waarop u precies kunt zien welke werkzaamheden wij in de desbetreffende periode voor u hebben verricht. Het genoemde uurtarief is inclusief 19% BTW.

| <i>Advies en bemiddeling</i> | <i>Uurtarief</i> |
|--------------------------------|------------------|
| Financiële planning uitgebreid | € 125,00 |
| Hypotheek | € 125,00 |
| Pensioen | € 175,00 |
| Overlijden | € 125,00 |
| Arbeidsongeschiktheid | € 125,00 |

3. Vast tarief

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële planning. Financiële planning is het op een rij zetten van uw financiële voorzieningen om deze vervolgens afstemmen op uw wensen voor nu én later. Er zijn veel redenen om een persoonlijk financieel plan op te stellen. Onze specialisten brengen uw doelstellingen in kaart waardoor direct inzichtelijk wordt op welke wijze deze kunnen worden gerealiseerd. Uiteraard ontvangt u van ons altijd een opgave van de werkzaamheden die vallen onder het opdracht 'vast tarief'. De genoemde bedragen zijn inclusief 19% BTW.

| <i>Rapportage</i> | <i>Vaste tarief</i> |
|--------------------------------|---------------------|
| Financiële planning uitgebreid | € 275,00 |
| Hypotheek | € 225,00 |
| Pensioen | € 200,00 |
| Overlijden | € 150,00 |
| Arbeidsongeschiktheid | € 150,00 |

Premie en incassowijze

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig 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. 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.

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

Incasso P. Schreuder & Co.

Indien wij u laten weten dat de door u verschuldigde premie door ons namens de verzekeringsmaatschappij bij u zal worden geïncasseerd, kunt u kiezen voor een aantal wijzen van betaling:

- zenden van een nota met betaling door u per bank;
- automatische afschrijving van bank.

U kunt ons machtigen om de premie via automatische incasso van uw bankrekening af te laten schrijven. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.

Incasso door verzekeraar

U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bankrekening af te laten schrijven. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro. 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 u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor. 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, dan kunnen wij u hierin bijstaan.

Klachtmogelijkheden

Natuurlijk zullen wij er altijd alles aan doen u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. In dat geval horen wij dat graag, zodat we kunnen proberen samen met u tot een oplossing te komen. Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening en uw klacht wordt naar uw inzicht niet afdoende behandeld, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het KiFiD, waarbij ons kantoor is aangesloten. Het KiFiD zal uw klacht verder in behandeling nemen.

KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
tel: 0900 3552248
e-mail: info@kifid.nl
website: www.kifid.nl

U kunt zich desgewenst ook tot de Burgerlijke Rechter wenden.

Verbond van Verzekeraars

Verbond van Verzekeraars
Postbus 9345
2509 AL Den Haag
tel: 070 3338500
fax: 070 3338510

Ned. Ver. van Assurantieadviseurs en Financiële Dienstverleners

NVA
Postbus 235
3800 AE Amersfoort
tel: 033 464 34 64
fax: 033 462 20 75

Beëindiging relatie

U hebt het recht om 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 in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons kantoor totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.