

Dienstenwijzer Smale Assurantiën en Advies bv

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. 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: Smale Assurantiën en Advies bv. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Wie zijn wij?

Naam en adresgegevens

Smale Assurantiën en Advies bv
h.o.d.n. Smale Assurantiën en Advies bv
Vrouwenlaan 98
8017 HS ZWOLLE

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

Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:
Telefoon: 038-4217225
E-mail: info@smaleassurantien.nl
Internet: <http://www.smaleassurantien.nl>

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

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en 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 <http://www.smaleassurantien.nl>

Lidmaatschappen en registraties

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

- AFM
- Adfiz
- Kifid
- KvK
- NEVAT

Autoriteit Financiële Markten (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 12017826. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min.).

Adfiz

Ons kantoor is lid van de Adfiz. Adfiz is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantieadviseurs. De bij Adfiz aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders. Adfiz stelt als voorwaarde dat verzekeringsmaatschappijen geen eigendomsbelang of zeggenschap mogen hebben in de bij haar aangesloten leden.

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 300.012909.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 05031692.

Onze dienstverlening

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. 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. 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 te adviseren en te bemiddelen in 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 adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen.

Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheeklen. Het advies voor nieuwe hypotheeklen doen wij in samenwerking met collega's. Zij zijn erkend hypotheekadviseur en ingeschreven in de hiervoor bestemde registers.

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. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in kredieten.

Betalen en sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in betaal- en spaarproducten.

Bank sparen

Het opbouwen van vermogen kan ook met bank sparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van uw pensioen. Wij beoordelen graag met u of bank sparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

Beleggen

Ons kantoor verleent geen beleggingsdiensten.

Hoe komen wij tot een 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. Wij werken met speciale vergelijkingsprogramma's die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van nagenoeg de gehele markt. Uit al deze aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat goed past bij uw persoonlijke wensen. Deze vergelijking maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring met de instelling hoe die zich opstelt indien een beroep wordt gedaan op een uitkering. Omdat wij op deze wijze werken, kunnen wij als een ongebonden, objectieve bemiddelaar voor u optreden.

Coöperatie Connect Assuradeuren UA

Ons kantoor is mede aandeelhouder van Coöperatie Connect Assuradeuren UA, een gevolmachtigd agent voor 9 gerenommeerde verzekeraars. De samenwerking met de Coöperatie Connect Assuradeuren UA biedt tal van voordelen: zij behandeld, accepteert, en verwerkt aanvragen voor schadeverzekeringen volledig zelfstandig. Dit is efficiënt en snel, bovendien regelt Coöperatie Connect Assuradeuren UA schades zelf. Ook hier zijn wij volledig vrij in onze advisering en bestaat er geen enkele verplichting verzekeringen bij hen onder te brengen.

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 ervoor gekozen onze kosten onderdeel te laten zijn van de prijs van het product. Bij schadeverzekeringen is dat de premie.

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

Vraagt u ons diensten te verlenen waarbij deze wijze van honorering niet mogelijk is, dan zullen wij altijd vooraf met u een andere afspraak maken over onze honorering. Hiervoor is een dienstverleningsdocument ontwikkeld welke wij u vooraf overhandigen. U weet dus altijd vooraf op welke wijze wij worden gehonoreerd.

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.

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.

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 zonodig 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.

Uw privacy

Vanwege onze dienstverlening beschikt Smale Assurantiën en Advies b.v. over gegevens van u als klant.

Met ingang van 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing.

Alle gegevens die op u en uw situatie betrekking hebben archiveren wij in uw relatiedossier.

Wij gebruiken die (persoons)gegevens uitsluitend om ons werk als assurantietussenpersoon goed te kunnen doen. We gebruiken ze dus alleen waarvoor ze zijn bestemd: voor onze advies-, bemiddelings-, en schadebehandelingsfunctie en voor communicatiedoelinden die voortvloeien uit onze zorgplicht. Ons volledige **privacy statement** staat vermeld op onze website. U kunt dat ook op papier bij ons opvragen.

Verstrekken wij de gegevens ook aan anderen?

Indien noodzakelijk voor de uitvoering van onze taken als assurantietussenpersoon verstrekken wij gegevens ook aan andere partijen, zoals verzekeraars, expertisebedrijven, schadebehandelaars, postbedrijven, automatiseerders en bedrijven waaraan wij specifieke taken hebben uitbesteed.

Het kan ook zijn dat wij uw gegevens dienen te verstrekken om te voldoen aan wettelijke verplichtingen, zoals de Belastingdienst, de toezichthouders, de politie of justitie. In alle gevallen nemen wij daarbij maatregelen om de veiligheid van uw gegevens zoveel mogelijk te waarborgen.

Vindt u dat Smale Assurantiën en Advies b.v. de privacywetgeving niet goed naleeft?

Dan stellen wij het op prijs als u daarover contact met ons opneemt om verbeteringsuggesties te bespreken. Wij hechten veel waarde aan een goede relatie met onze klanten en zullen er alles aan doen om uw vertrouwen te herwinnen.

Komen wij er samen niet uit? Dan kunt u contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens (autoriteitpersoonsgegevens.nl).

Als u een klacht hebt

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 (10 ct/min.)
E-mail: info@kifid.nl
Internet: www.kifid.nl