

## **Dienstenwijzer**

### **Inleiding**

Op de activiteiten van onze onderneming is de Wet op het Financieel Toezicht (Wft) van toepassing. Eén van de eisen die uit deze wet volgt is dat wij u tijdig informeren over wie wij zijn en hoe wij werken.

In deze dienstenwijzer geven wij daarom de belangrijkste informatie over onze onderneming. Wilt u over bepaalde onderwerpen meer weten dan kunt u hierover altijd contact met ons opnemen.

In deze paragraaf treft u de belangrijkste gegevens aan van onze onderneming:

Stengs Assurantie Management  
Leeuweriklaan 44  
1971 JX IJmuiden  
e-mail: [info@samass.nl](mailto:info@samass.nl)  
internet : [www.samass.nl](http://www.samass.nl)  
Inschrijving WFT register nummer: 12004491  
Inschrijving Kamer van Koophandel Amsterdam nummer: 34110281

### **Wie wij zijn**

Stengs Assurantie Management is adviseur op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Onze taak is het om 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 moeten worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.

Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waar de verzekeringen zijn ondergebracht.

Ons kantoor is opgericht in 1999, telt 1 medewerker en is actief in Nederland.

### **Wat wij voor u kunnen doen**

Wij adviseren u bij het vinden en afsluiten van door u gewenste verzekeringen en financiële producten;

Wij controleren bij een verzekering 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 over de door u via onze bemiddeling afgesloten financiële producten;

Mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.

### **Welke verzekeraars betrekken wij in ons advies**

Nederland telt meer dan 400 financiële instellingen. Op basis van onze vakkennis hebben wij hieruit een selectie gemaakt. Bij deze maatschappijen kijken wij welk product goed past bij uw specifieke wensen.

### **Adviesvrijheid**

Voor u is het belangrijk te weten dat wij met geen enkele financiële instelling contractuele verplichtingen hebben om specifiek de producten van die instelling in ons advies te betrekken.

### **Selectie van aanbieders**

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hiermee werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

## **Hoe worden wij beloond?**

Hierover maken wij van te voren met u een afspraak. Er zijn drie mogelijkheden:

1. Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u hebben overlegd. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn.
  - Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.
  - Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten.
  - Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.
  - Eventueel verschuldigde BTW/Assurantiebelasting komt bovenop het door ons in rekening gebrachte tarief
2. Wij spreken een tarief inclusief BTW/Assurantiebelasting per opdracht met u af.
3. Wij ontvangen van de financiële instelling waar uw contract gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover vooraf.
4. Wij spreken een combinatie van bovenstaande mogelijkheden af.

## **Wat verwachten wij 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;

Dat u wijzigingen m.b.t. verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar doorgeeft; en

Dat u 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, klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even. Wij gaan er dan achterheen en zullen zonodig laten corrigeren.

## **Bereikbaarheid**

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:

Stengs Assurantie Management  
Leeuweriklaan 44  
1971 JX IJmuiden  
Telefoon: 06-21831903  
e-mail: info@samass.nl

Wij zijn op werkdagen geopend van maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur tot 17.00 uur.

Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of ingrijpende schade kunt u ons buiten kantooruren bereiken via telefoonnummer: +31 (6) 21831903. Bij geen gehoor en grote spoed kunt u contact opnemen met Schrijver Assurantie Management op telefoonnummer 06-51567454

Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze

dan ook per post of e-mail: [info@samass.nl](mailto:info@samass.nl).

### **Onze kwaliteit**

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor een vergunning gegeven op de volgende gebieden:

- a. Schadeverzekeringen
- b. Levensverzekeringen
- c. Hypothecair krediet
- d. Spaarrekeningen

Ons kantoor is ingeschreven in het Wft-register onder nummer: 12004491. Registratie is een wettelijke verplichting. Het Wft-register is te raadplegen op de website van de AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)).

### **Beëindiging relatie**

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende 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.

### **Algemene Voorwaarden**

Op al onze werkzaamheden zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing. Deze zijn op 04 november 2016 gedeponereerd bij de K.v.K. te Amsterdam. Op verzoek krijgt u een exemplaar toegestuurd.

### **Klachten?**

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 snel contact met u op.

Alle klachten worden door de Directie behandeld.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, tel. 0900 – 3552248.

De site van het Kifid: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Ons aansluitnummer bij het Kifid is 300.001969

U kunt zich desgewenst tot de burgerrechter wenden. Op onze dienstverlening is het Nederlands recht van toepassing.