

Dienstenwijzer

Ons kantoor levert financiële diensten. Graag informeren wij u over onze werkwijze, dienstverlening en service. Bij **Assurantiekantoor Schaay** staat u, de klant, centraal.

Uw persoonlijke situatie en uw wensen zijn de kern van onze dienstverlening. In deze dienstenwijzer lichten wij dit toe en maken wij u wegwijs in ons kantoor.

Onderstaand vindt u onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en tot wie u zich bij klachten kunt richten.

Onze gegevens

Assurantiekantoor Schaay
Nabuccosingel 145
2152 PA Nieuw Vennepe

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

Contact

U kunt op verschillende manieren contact met ons opnemen:

- Telefoon: 023-5635373
- E-mail: theo@schaay.eu
- Internet: www.schaay.eu
- Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken.

Op werkdagen zijn wij geopend van 09:00 uur tot 17:00 uur.

Internet

Op onze website kunt u 24 uur per dag terecht voor informatie, het laatste nieuws en tips.

U kunt ons vinden op www.schaay.eu

Lidmaatschappen en registraties

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

- AFM
- Kifid
- KvK

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs.
Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12003792.

Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u echter toch een klacht over onze dienstverlening hebben, dan kunt u altijd terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ([Kifid](#)). Ons aansluitnummer bij het Kifid is 300.001384.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de [Kamer van Koophandel](#) staan wij geregistreerd onder nummer 34049126.

Onze dienstverlening

Wij beschikken over een vergunning om te informeren en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hieronder leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Denk bijvoorbeeld aan een inboedelverzekering of een autoverzekering. Wellicht heeft u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade ontstaan door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te informeren als te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

Hoe komen wij tot informeren?

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 keuzes en informatie en daardoor volledig objectief en onafhankelijk.

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 informeren over wat wij van belang voor u vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders, financiële producten en financiële diensten. Vaak hebben aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij hebben een selectie gemaakt van de verzekeringsmaatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie hebben wij gemaakt aan de hand van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden, de ervaringen met de instelling en hoe deze zich opstelt wanneer er een beroep wordt gedaan op een uitkering.

Wanneer wij u informeren over een bepaald financieel product, dan onderzoeken wij eerst of het product (van de door ons geselecteerde aanbieder), voldoet aan uw wensen. Als wij binnen onze selectie geen geschikte aanbieder kunnen vinden, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen heeft, dan kunnen wij voor u breder gaan zoeken op de markt van financiële producten. In dat geval informeren wij u hier vooraf over.

Hoe komt een vergelijking tot stand?

Om een goede vergelijking van verzekeringen te kunnen maken, vragen wij u enkele gegevens op te geven. Deze gegevens worden gebruikt om te bepalen voor welke verzekeringen u in aanmerking kunt komen. Het vergelijkingsresultaat wordt vervolgens gepresenteerd in een lijst.

Met het aanvinken van de blanco vakjes achter de aanbieder kunnen de polisvoorwaarden worden vergeleken. Indien er een pdf-logo achter de aanbieder staat, kunnen de voorwaarden uitsluitend worden ingezien.

Hoe zit het met onze kosten?

Als u ervoor kiest via onze website een verzekering af te sluiten, dan ontvangen wij van de verzekeraars waar wij zijn aangesteld als assurantietussenpersoon een doorlopende vergoeding. Voor sommige diensten ontvangen wij een eenmalige vergoeding. Ook kunnen we afspreken dat u ons naast de provisie middels een ServiceAbonnement beloont. Dit wordt dan vooraf met u besproken.

Uiteraard worden er geen afspraken met verzekeraars gemaakt over het aantal af te sluiten verzekeringen. Zo blijft onze objectiviteit en onafhankelijkheid gewaarborgd.

In ons dienstverleningsdocument kunt u informatie vinden over de wijze waarop wij geld verdienen. Dit gaat dan over zogenaamde complexe producten.

Wij kunnen onze dienstverlening (het verstrekken van informatie, bemiddeling bij het vergelijken en/of afsluiten van verzekeringen, het bieden van ondersteuning) aan consumenten aanbieden dankzij de eerdergenoemde vergoedingen.

Kosten van de verzekeringsmaatschappij

Bij een verzekering rekent de verzekeringsmaatschappij normaliter ook kosten. Dit kunnen kosten zijn bij het afsluiten van een verzekering maar ook bij verlenging of roeyement. Elke maatschappij heeft zijn eigen kostenstructuur.

Intern beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers wordt niet beïnvloed door het aantal adviezen dat wordt gegeven of door het aantal financiële producten waarin wordt bemiddeld. Alle medewerkers binnen onze onderneming hebben een vast salaris dat marktconform is. Onze medewerkers worden aangesproken en beoordeeld op integer, solide en klantgericht gedrag. De beloning van onze medewerkers wordt op basis van deze beoordeling vastgesteld.

Uw medewerking

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, is uw volledige medewerking een vereiste. Voor het juist en volledig verstrekken van informatie zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons geeft. In de relatie die wij met u hebben vragen wij van u dat u ons regelmatig informeert over belangrijke veranderingen in uw persoonlijke situatie. Bijvoorbeeld over wijzigingen in uw inkomenssituatie of over recente grote uitgaven aan uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de informatie die wij u geven.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het beste 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 heeft 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 maken op een bepaald risico omdat wij in de veronderstelling zijn dat u dit elders al geregeld heeft. Daarom vragen wij uw medewerking bij het krijgen van een 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 of 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 wettelijke verplichting sturen.

Ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarna nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig 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.

Copyright

De op deze website getoonde gegevens, waaronder teksten, foto's, illustraties, handels- en merknamen, logo's en beeldmerken, zijn eigendom van Assurantiekantoor Schaay, dan wel bij Assurantiekantoor Schaay rechtsgeldig in gebruik.

Disclaimer

Deze website wordt met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Wij kunnen echter geen garanties geven over de juistheid of nauwkeurigheid van de informatie op de website. [Lees meer over onze disclaimer.](#)

Execution only

Mocht u via onze website een verzekering afsluiten dan is er geen sprake van advies. Wanneer u advies wenst, kunt u contact met ons opnemen. Bij het online afsluiten is, aangezien het geen advies betreft, sprake van Execution Only. Twijfelt u over dekking, voorwaarden of andere zaken, aarzel dan niet en neem contact met ons op. Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid voor enige schade die u ondervindt door de door u gemaakte keuzes bij het afsluiten van een verzekering.

Privacy

Assurantiekantoor Schaay hecht veel waarde aan het beschermen van de privacy van haar bezoekers. Persoonlijke gegevens worden dan ook met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandeld. [Lees meer over onze privacy statement.](#)

Klachten

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk, maar ook wij kunnen fouten maken. Dat kan ertoe leiden dat u een klacht heeft.

Maak de klacht kenbaar aan ons

Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen kunnen wij uw klacht verhelpen. U kunt uw klacht versturen per e-mail , post, of via ons [klachtenformulier](#). U ontvangt dan binnen 14 dagen een reactie op uw klacht.

Kifid

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

Wij doen zoveel 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.

Heeft u vragen, aarzel dan niet ons om toelichting te vragen.

Wij zijn u graag van dienst.