

Dienstenwijzer

Graag informeren wij u over onze werkwijze, dienstverlening en service.

Bij **Assurantiekantoor Schaay, Specialist in Schadeverzekeringen** staat de klant centraal.

Onderstaand vindt u onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en tot wie u zich bij klachten kunt richten. Op alle diensten die door ons worden geleverd zijn onze Algemene voorwaarden van toepassing.

Onze gegevens

Assurantiekantoor Schaay
Twist 5
2152 TJ Nieuw Vennep

- Telefoon: 023-5635373
- E-mail: info@schaay.eu
- Internet: www.schaay.eu
- Natuurlijk kunt u ons, na afspraak, op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn wij geopend van 09:00 uur tot 17:00 uur.

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 12048395. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl. Wij hebben een vrij ruime vergunning. Onze specialiteit is echter Schadeverzekeringen!

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u desondanks niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot: Stichting Klachteninstituut Financiële dienstverlening. Ons aansluitnummer bij het Kifid is 300018081.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 83259252.

Onafhankelijk

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken, verzekeraars of hypotheekverstrekkers.

Zelfstandig

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

Selectie van aanbieders

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Daarnaast werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf welke dat zijn. Wij zijn volledig vrij in onze advisering. De kosten van onze werkzaamheden worden gefinancierd door de bank of verzekeraar waarmee wij u in contact brengen. Indien wij u rechtstreeks, dat wil zeggen buiten de door u te betalen premie, kosten in rekening brengen, informeren wij u hierover vooraf.

Wat mag u van ons verwachten?

- Wij adviseren u bij het vinden en afsluiten van het gewenste product;
- Wij controleren 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 met betrekking tot via onze bemiddeling afgesloten polissen en andere financiële producten;
- Mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.

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 bij schade gerechtigd is deze niet of niet geheel te vergoeden.
- Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Er kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen.
- Dat u wijzigingen m.b.t. verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar doorgeeft. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, in of uit loondienst, een huwelijk, een geboorte...
- Indien u een wijziging aan ons heeft doorgegeven en u heeft na 10 dagen nog geen bevestiging van deze wijziging ontvangen dan verwachten wij dat u nogmaals contact met ons opneemt omdat er dan iets niet goed is gegaan.

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.

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.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille met betrekking tot uw schadeverzekeringen 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.

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.](#)