

Dienstverleningsdocument:

Algemene informatie

Stibbemeyster is een financiële dienstverlener met een breed aanbod van diensten en producten. Een belangrijk onderdeel van onze dienstverlening is de verzekeringsbemiddeling. Stibbemeyster biedt haar producten en diensten aan via verschillende kanalen: via onze vestiging gevestigd aan de Hoge Gouwe 1 te Gouda, telefonisch en via internet.

In dit document vindt u de volgende onderwerpen:

- Wie zijn wij?
- Voor wie bemiddelen wij?
- Wat mag u van ons verwachten?
 - o Deskundigheid
 - o Uitgebreid assortiment
 - o Passende advisering
 - o Goede service
- Privacy
- Wat verwachten wij van u?
- Kosten van de verzekering, advisering en onderhoud
 - o Premiebetaling
 - o Vergoeding voor dienstverlening stibbemeyster
 - o Waarom ontvangen wij een vergoeding?
 - o Op welke wijze ontvangen wij onze vergoeding?
- Verloop van de verzekering
- Waar kunt u ons vinden?
- Klachtenafhandeling

Wie zijn wij?

Wij zijn adviseurs op het gebied van verzuimmanagement, pensioen, verzekeringen en andere financiële diensten. Het is onze taak 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 over welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.

Onze gegevens zijn:

Bezoekadres:
Hoge Gouwe 1
2801 LA Gouda

T 0182-716000
E info@stibbemeyster.nl
I www.stibbemeyster.nl

Bankrekening: NL62RABO0108530299

Wij hanteren algemene voorwaarden welke bekend staan onder “Algemene voorwaarden 2018.01”.

Onze kwaliteit

Voor het verlenen van financiële diensten als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht (Wft) beschikken wij als stibbemeyster over de vereiste vergunning. Het nummer van onze vergunning is 120.071.53. De complete tekst van de Wft kunt u vinden op de website www.minfin.nl/wft. Verder zijn wij aangesloten bij één of meer organisaties die van haar leden een bepaalde kwaliteitsnorm eisen. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden. Onze assurantieadviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Dit geeft u extra zekerheid.

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Uiteraard zullen deze gegevens conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld. Wij zijn als kantoor bij de volgende instellingen verplicht of vrijwillig aangemeld:

Autoriteit Financiële Markten (AFM) registratienummer 120.071.53 | www.afm.nl;
Kamer van Koophandel (KvK) dossiernummer 242.939.84 | www.kvk.nl;
Stichting Financiële Dienstverlening (St. FD) | www.stfd.nl;
Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) | www.kifid.nl;
Beroepsaansprakelijkheidsverzekering bij BAVAM | www.bavam.nl.

Voor wie bemiddelen wij?

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen) voor het afsluiten van verzekeringen, pensioenen en bancaire producten. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten.

Ons kantoor werkt niet met vooraf geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeringsmaatschappijen) voor het afsluiten van verzekeringen e.d.

Wij baseren onze advisering aan u op een objectieve analyse van een grote keus aan producten en aanbieders in de markt. Daardoor zijn wij in staat u het product te adviseren dat het best past bij uw wensen en mogelijkheden.

Wat mag u van ons verwachten?

Deskundigheid

Wij hebben de deskundigheid van onze medewerkers hoog in het vaandel staan. Onze medewerkers zijn goed opgeleid en voldoen hiermee aan de eisen die gesteld worden vanuit de wetgeving.

Uitgebreid assortiment

Stibbemeyster biedt u verzekeringen om de belangrijkste risico's af te dekken. We onderscheiden hierin drie soorten verzekeringen:

- Schadeverzekeringen: verzekeringen die de schade vergoeden bij bijvoorbeeld brand in uw huis, diefstal uit uw bedrijf of arbeidsongeschiktheid.
- Levensverzekeringen: verzekeringen waarmee u spaart voor (aanvullend) pensioen of andere toekomstige uitgaven en verzekeringen die uitkeren bij pensioen of overlijden.
- Zorgverzekeringen: verzekeringen die uw ziektekosten dekken.

Passende advisering

U kunt bij ons terecht voor inzicht in uw financiële risico's in verschillende situaties. Hierbij kunt u denken aan alledaagse risico's (zoals schade aan uw woonhuis of auto), de financiële situatie bij overlijden of arbeidsongeschiktheid of de risico's die u loopt met uw bedrijf. Wij geven u advies over hoe u deze risico's kunt afdekken. Ook kunt u bij ons terecht voor advies over bijvoorbeeld uw financiële situatie bij uw pensioen of als u stopt met werken. Wanneer u naar aanleiding van ons advies een verzekering wilt afsluiten, verzorgen wij de aanvraag van de verzekering bij de verzekeraar.

U mag van stibbemeyster verwachten dat we u een passend advies en een juiste oplossing bieden die gebaseerd zijn op uw financiële situatie, uw behoefte en risico's.

Goede service en onderhoud

Wanneer u een verzekering heeft afgesloten, bieden wij u inzicht in en overzicht van uw lopende verzekeringen. U mag van stibbemeyster verwachten dat periodiek wordt bekeken of uw verzekeringen nog aansluiten bij uw persoonlijke en/of bedrijfssituatie, financiële wensen en behoeften. Wanneer u zelf vragen heeft of aanpassingen wilt doorgeven, kunt u terecht op www.stibbemeyster.nl of kunt u contact opnemen met onze adviseurs. Indien nodig, geven wij de door u gewenste wijzigingen in het product door aan de verzekeraar.

Privacy

Met uw gegevens gaat stibbemeyster natuurlijk zorgvuldig om. Wij gebruiken alleen die gegevens die nodig zijn voor een optimale dienstverlening. Voor zover dat niet voortvloeit uit de wet of andere verplichtingen worden zonder uw toestemming uw gegevens niet aan anderen verstrekt. Wij handelen met uw gegevens volgens de Wet bescherming persoonsgegevens.

Wat verwachten wij van u?

Om u optimaal van dienst te kunnen zijn, hebben we van u voldoende en juiste gegevens nodig. Alleen dan kunnen wij onze adviezen, oplossingen en producten op uw situatie en behoefte afstemmen.

Daarom vragen wij u ons:

- de juiste gegevens te verstrekken
- te informeren over andere verzekeringen die u heeft afgesloten bij andere verzekeraars of bemiddelaars
- wijzigingen in uw persoonlijke situatie of die van uw onderneming tijdens de looptijd van uw verzekeringen door te geven.

Als u ons van juiste en volledige informatie voorziet, heeft dat veel voordelen voor u. Allereerst weet u zeker dat uw gesloten dekking volledig is. Bij onjuiste of onvolledige informatie hoeft een verzekeraar de schade namelijk niet of slechts gedeeltelijk te vergoeden. Ten tweede voorkomt u dat u dubbele of ontbrekende verzekeringen heeft. Tot slot zorgt het tijdig informeren over wijzigingen ervoor dat uw verzekering precies aansluit bij uw (nieuwe) situatie. Voor wijzigingen of vragen kunt u contact opnemen met stibbemeyster.

Kosten van de verzekering, advisering en onderhoud

Premiebetaling

De premie voor uw verzekering betaalt u meestal aan stibbemeyster, vervolgens maken wij de verschuldigde premie weer over naar de betreffende verzekeraar. Deze heeft in zijn voorwaarden geregeld op welke manier (automatische incasso of acceptgiro) en in welke termijnen (eenmalig, jaar, kwartaal of maand) u de premie kunt betalen. Als u de verzekering afsluit, bepaalt u zelf welke keuze voor u het handigste is.

Het is belangrijk de verzekeringspremie op tijd te betalen. Bij een te late betaling kan het zo zijn dat de verzekeraar uw schade niet hoeft te vergoeden en kan de verzekeraar extra incassokosten aan u

doorberekenen. Mocht u uw premie niet op tijd kunnen betalen, neem dan direct contact met ons op. We zoeken dan samen naar een oplossing.

Vergoeding voor dienstverlening stibbemeyster

Waarom ontvangen wij een vergoeding?

Als bemiddelaar voor uw verzekeringen hebben wij als doel om betrouwbare dienstverlening te bieden. Hiervoor heeft stibbemeyster passende en betrouwbare producten in het assortiment en kunt u bij ons terecht voor vragen, advies en onderhoud van uw verzekeringen (zie paragraaf: Wat mag u van ons verwachten?).

Voor het advies en onderhoud kunt u op verschillende manieren bij ons terecht. Bijvoorbeeld via internet, telefoon of via ons kantoor. Soms adviseren onze specialisten u op locatie, bijvoorbeeld bij u thuis of uw bedrijf. Deze dienstverlening brengt kosten met zich mee. Daarom vragen wij hiervoor een vergoeding.

Op welke wijze ontvangen wij onze vergoeding?

Er zijn twee manieren waarop wij een vergoeding voor onze dienstverlening ontvangen:

1. Wanneer u schadeverzekeringen via ons heeft afgesloten, ontvangen wij een vergoeding van de verzekeraar in de vorm van provisie. Deze provisie wordt door de verzekeraar aan ons betaald en is onderdeel van de premie die u betaalt aan de verzekeraar. Tevens kan worden afgesproken dat we in plaats van een vergoeding via provisie, een vergoeding ontvangen in de vorm van een fee.
2. Voor levensverzekeringen, betalingsbeschermers voor particulieren, en de arbeidsongeschiktheidsverzekering die u via ons heeft afgesloten (vanaf 2013), ontvangen wij geen provisie van de betreffende verzekeraar, maar brengen wij u rechtstreeks advies- en onderhoudskosten in rekening. Zegt u het product op voor de afgesproken einddatum? Dan is er geen sprake van restitutie van de advieskosten. De onderhoudskosten betaalt u na beëindiging van het product niet meer.

In de paragrafen hieronder kunt u de hoogte van de provisie dan wel advies- en onderhoudskosten terug vinden.

Provisievergoeding bij particuliere en zakelijke schadeverzekeringen

Particuliere schadeverzekeringen

Stibbemeyster ontvangt voor haar bemiddelingsactiviteiten voor particuliere schadeverzekeringen op een Polis een vergoeding van de verzekeraar waar de verzekering is ondergebracht. De vergoeding bedraagt een percentage van de premie en ligt tussen de 5 en 27,5%. De hoogte hiervan is afhankelijk van de soort verzekering en over het algemeen niet van de verzekeraar. Deze vergoeding wordt tezamen met de premie door stibbemeyster geïncasseerd.

Zakelijke schadeverzekeringen

Voor de bemiddeling in zakelijke schadeverzekeringen ontvangt stibbemeyster een doorlopende vergoeding en/of een afsluitvergoeding. Deze vergoeding is een percentage van de premie. Een vergoeding op uurbasis of een vaste vergoeding is eveneens mogelijk.

Advies- en onderhoudskosten voor levensverzekeringen, betalingsbeschermers en de Arbeidsongeschiktheidsverzekering

Levensverzekeringen en betalingsbeschermers

Bij het afsluiten van levensverzekeringen brengt stibbemeyster u advieskosten in rekening. U betaalt de advieskosten alleen als u besluit een product via onze bemiddeling af te sluiten. Na het afsluiten van deze producten betaalt u periodieke onderhoudskosten aan stibbemeyster. Dit geldt ook voor betalingsbeschermers voor particulieren. Dit zijn verzekeringen die een geldbedrag uitkeren bij werkloosheid, arbeidsongeschiktheid of overlijden waarbij de uitkering bedoeld is om aan een betalingsverplichting te kunnen voldoen.

In de tabel hieronder vindt u de advies- en onderhoudskosten per product.

Soort dienst / product	Eenmalige fee / tarief	Jaarlijkse kosten
Overlijdensrisicoverzekering	€ 450	€ 27,50
Maandlastenbescherming	€ 450	€ 27,50
Direct ingaande lijfrente	€ 450	€ 27,50
Aankoop pensioenuitkering	€ 450	€ 27,50
Deposito en/of spaarrekening	€ 250	€ 27,50
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	€ 650	€ 300
Uitvaartverzekering	€ 150	€ 27,50

Service abonnementen en overige vergoedingen

Service abonnementen

Hoeveel service wilt u van ons ontvangen? Van heel uitgebreide tot beperkte service: aan u de keuze! U betaalt een vergoeding voor het door u gekozen serviceniveau. U kunt kiezen uit een 4 en 5 sterren abonnement. Voor bestaande relaties (tot 2013) bieden wij het internetabonnement aan. Daarnaast bieden wij een losse zogenoemde bespaarscan aan die onderdeel uit kan maken van uw autoverzekering. Jaarlijks kijken we dan of wij premie kunnen besparen op uw autoverzekering.

Overige vergoedingen

Automatische incasso van de premie is altijd kosteloos. Incasso's waarvoor een machtiging is gegeven, kunt u binnen 56 kalenderdagen (8 weken) laten terugboeken als u het niet met de incasso eens bent. Bijvoorbeeld omdat er een verkeerd bedrag is afgeboekt. Als u toch een acceptgiro wenst te ontvangen worden hiervoor kosten in rekening gebracht.

Soort dienst / product	Maandelijks kosten	Jaarlijkse kosten
4 sterren abonnement	€ 7,50	
5 sterren abonnement	€ 12,50	
Auto bespaarscan		€ 36
Acceptgirokosten		€ 3,50

Verloop van de verzekering

Aanvraag

Als u een verzekering aanvraagt, maken we met u duidelijke afspraken over de ingangsdatum. Uw verzekering is pas actief als de verzekeringsmaatschappij uw aanvraag accepteert. In bepaalde gevallen kan er een voorlopige dekking gegeven worden. Als uw verzekering definitief is, ontvangt u van de verzekeraar de polis en polisvoorwaarden.

Schademelding

Om schade te melden kunt u mailen naar schade@stibbemeyster.nl of bellen tijdens kantooruren met 0182-716000.

Beëindiging relatie

U heeft het recht om op elk moment de relatie met stibbemeyster te beëindigen. U kunt uw verzekeraar verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook kunnen wij het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Totdat u bent overgeschreven naar een andere adviseur, ligt de zorgplicht bij ons. Hierdoor blijven uw lopende verzekeringen in stand.

Klachtenafhandeling?

Wanneer u niet tevreden bent over onze dienstverlening, vinden wij dat uiteraard heel vervelend. Wij stellen het op prijs wanneer u ons dat laat weten, zodat we serieus werk van uw klacht kunnen maken. Indien u een klacht heeft over onze werkwijze, over de verstrekte informatie, of over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u dit zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Na ontvangst en registratie van uw klacht nemen wij binnen drie werkdagen contact met u op. Alle klachten worden onder de verantwoordelijkheid van de directie van stibbemeyster behandeld. Wilt u nadere informatie over onze klachtenprocedure, dan kunt u deze bij ons opvragen. Wanneer wij gezamenlijk niet tot een oplossing kunnen komen, dan kunt u ook terecht bij:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag

T 070-3338999
E consumenten@kifid.nl
I www.kifid.nl

Tevens kunt u zich wenden tot de burgerlijke rechter.

Wij hopen u middels dit dienstverleningsdocument voldoende geïnformeerd te hebben over de adviezen en diensten die wij u kunnen bieden. Mocht u desondanks toch nog vragen hebben, dan kunt u uiteraard contact met ons opnemen.