

VAN STEENSEL
A S S U R A N T I Ë N



Rotterdamers
met opgestroopte mouwen

ONZE DIENSTENWIJZER
UW INZICHT



Inleiding

In dit boekje vindt u een complete beschrijving van onze dienstverlening en onze werkwijze. Wij geven u namelijk graag een goed overzicht van wat onze dienstverlening precies inhoudt en wat u van ons kunt en mag verwachten. Richtlijnen voor deze openheid vindt u ook in de op 1 januari 2007 ingetreden Wet op het Financieel Toezicht. Deze wet eist dat de consument voorafgaande aan het totstandkomen van een overeenkomst informatie krijgt over onder andere de aard van de dienstverlening die wij u bieden.

Hieronder leest u waar wij voor staan, hoe onze dienstverlening is opgebouwd en op welke wijze wij uw belangen zo goed mogelijk behartigen. Dit boekje geeft een helder beeld van wat u van ons mag verwachten, maar ook wat wij van u verwachten.

In volgorde informeren wij u over:

- ons kantoor
- de diensten die wij aan u leveren
- wat u concreet van ons mag verwachten
- hoe en wanneer u ons kunt bereiken
- wat verwachten wij van u
- hoe de premiebetaling verloopt
- hoe een schade- of andere uitkering verloopt
- welke relatie wij hebben met verzekeraars en andere aanbieders van financiële producten
- hoe onze beloningsstructuur eruit ziet
- aan welke eisen van vakbekwaamheid en deskundigheid wij voldoen
- hoe u de relatie met ons kantoor kunt beëindigen
- hoe kunt u een klacht indienen

Ons kantoor

Van Steensel Assurantiën B.V. (Adfiz) heeft een lange historie. Het is voortgekomen uit twee in Rotterdam gevestigde namen: C. van Steensel Jr. Assurantiën en Assurantiëkantoor P. van Steensel en H. Mugge B.V. (opgericht in 1963 en in 1938). Binnen dezelfde groep werkt ook het volmachtbedrijf Van Steensel Assuradeuren B.V. (NVGA-lid). Het huidige Van Steensel Assurantiën B.V. is een bedrijf waarin de mensen zich met recht in de geest van de oprichter "Rotterdamers met opgestroopte mouwen" mogen noemen. De Rotterdamse fightersmentaliteit is bij alle medewerkers terug te vinden. Hiermee slepen zij in de regel het beste voor de klant uit het vuur, zowel bij het sluiten van een verzekering als bij het verhalen of behandelen van een schade.

Er is altijd een drang geweest om de mensen zo goed mogelijk op te leiden. Daardoor is de vakkennis op een dusdanig niveau, dat ons bedrijf zowel de kleine ondernemer, de particulier als de grote ondernemer op een zeer gedegen manier kan helpen op het gebied van verzekeringsproducten. Onze specialiteit ligt in de ondernemingsverzekeringen gekoppeld aan een zeer uitgebreid servicepakket. Ons paradepaardje het "risico-rapport" laat zowel nieuwe als bestaande bedrijfsklanten feilloos zien hoe hun verzekeringspakket er voor staat.

Het blijven werken aan het perfectioneren van onze administratie-offertesystemen is ons eigen. De nieuwste computers en computerprogramma's helpen ons om onze klanten zo uitgebreid mogelijk te adviseren. Ook heeft ons "AssurantiePlus" krantje de in deze tijd zo belangrijke informatiefunctie, zowel voor de particulier (Assurantie Plus) als voor de ondernemer (Ondernemer Vandaag).



Meer informatie voor onze klanten is te vinden op de uitgebreide website: www.steensel.nl



In de drang om altijd te verbeteren past het ISO-9001 certificaat. Het helpt ons in ons streven een constante kwaliteit te bewaren en waar nodig aan te passen.

De diensten die wij leveren

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

Schadeverzekeringen

Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt voor het geval dat u ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken, uw bagage tijdens een vakantie zoek raakt, u een aanrijding met uw auto krijgt, er brand uitbreekt in uw huis etc. U kunt hierbij denken aan brandverzekeringen, een autoverzekering, een reisverzekering, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en ziektekostenverzekeringen.

Verzekeringen die een uitkering garanderen

Deze verzekeringen garanderen een uitkering als u of een van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.

Levensverzekeringen

Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor een aanvullend pensioen of de aflossing van een schuld. Voorbeelden zijn: koopsompolis, een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.

Hypotheek

Onze doelstelling hierbij is ervoor te zorgen dat de financiering voor de aankoop van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden.

Risk Management

Risico-Rapport voor de zakelijke klant.

Ieder nieuw bedrijf maar ook onze bestaande bedrijvenklanten worden desgewenst (minimaal 1 maal in de twee jaar) doorgelicht d.m.v. een "risico-rapportage".

Alle adviezen worden conform onze ISO-normen uitgevoerd

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

Wat u concreet van ons mag verwachten

Schadeverzekeringen

Indien u ons inschakelt op het gebied van deze verzekeringen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

- Wij maken desgewenst een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.
- Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
- Wij geven u tips en adviezen zodat u de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal kunt verminderen en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen.
- Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.
- Wij lopen met u, mits u dat op prijs stelt, de verschillen in voorwaarden door van gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Wij geven hierbij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden zodat deze het beste aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.
- Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
- Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
- In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
- Indien mogelijk en gewenst besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het

gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Soms duurt de acceptatie enige dagen. Soms moet eerst aanvullende informatie worden verstrekt. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.

- In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van de verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.
- Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
- Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
- Wij houden uw portefeuille actueel.
- Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij of bij het verhalen van uw schade.
- Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit zullen wij, namens u, die maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te

stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering.

Levensverzekeringen

Indien u ons op het gebied van levensverzekeringen inschakelt, kunt u van ons indien u dat wenst de volgende dienstverlening verwachten:

- Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al hebt.
- Wij onderzoeken welke voorzieningen u al hebt getroffen voor uw pensioen.
- Wij onderzoeken vervolgens met u welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen.
- In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
- Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden. Tevens geven wij u informatie over de kosten en het te verwachte rendement in relatie tot het risico dat u mogelijk loopt.
- Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
- Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
- In een later stadium controleren wij of de polis die u van



de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.

- Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.
- Net als bij schadeverzekeringen besteden wij voor zover mogelijk en gewenst aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsmaatschappij de verzekering accepteert. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Echter niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
- Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
- Wij houden desgewenst uw portefeuille actueel.
- Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen voordoen, informeren wij onze relaties over deze wijzigingen. Indien relaties daar prijs op stellen gaan wij na in welke mate deze wijzigingen van belang zijn voor hun individuele situatie.
- Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaarpremies namens onze relaties door verzekeringsmaatschappijen worden belegd, begeleiden wij de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
- Een levensverzekering sluit u voor een langere periode. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. In een dergelijke situatie geven wij u inzicht in de fiscale en financiële consequenties van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.
- Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of veranderen van baan.
- Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering het best kan geschieden en indien gewenst de mogelijkheden van herbelegging.
- Wij controleren of de hoogte van de uitkering correct is gelet op de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden.
- Indien recht op een uitkering ontstaat door overlijden van de verzekerde zullen wij, namens u, maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

Hypotheken en Consumptief Krediet

Indien u ons op het gebied van hypotheken of consumptief krediet inschakelt, kunt u van ons indien u dat wenst de volgende dienstverlening verwachten:

- Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke (financiële) voorzieningen u al heeft.
- Wij brengen uw financiële positie in kaart, waarbij wij kijken naar uw inkomsten en vaste uitgaven.
- Wij inventariseren uw mogelijkheden met betrekking tot de hoogte van het benodigde (hypothecaire) krediet. Daarna beoordelen wij of het aangaan van een kredietovereenkomst in uw situatie verantwoord is.
- Wij onderzoeken welke hypotheek- of kredietvormen voor u van toepassing kunnen zijn en overleggen met u welke vorm uiteindelijk wordt gekozen. Daarbij geven wij u informatie over de voor- en nadelen van de verschillende hypotheek- of kredietvormen.
- In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale aspecten zoals die voor uw situatie gelden.
- Wij geven u informatie over de verschillen in producten, tarieven en voorwaarden.
- Wij informeren en adviseren u omtrent de mogelijkheden voor dekking van het overlijdensrisico ter inlossing van de krediet-schuld bij vroegtijdig overlijden.
- Wij informeren en adviseren u omtrent de mogelijkheden voor dekking van het arbeidsongeschiktheidsrisico ter inlossing van de krediet-schuld bij arbeidsongeschiktheid of ter opvang van de maandelijkse lasten.
- Wij informeren u over de verschillende mogelijkheden voor inlossing van het (hypothecaire) krediet.
- In geval de inlossing geschiedt door middel van een levensverzekering kunt u van ons de dienstverlening verwachten zoals genoemd bij het kopje levensverzekeringen.
- Wij controleren met u of de aanvraag voor de geldlening correct en volledig is opgesteld en aansluit bij de aanvraag. Indien van toepassing onderhandelen wij voor u met de geldverstrekker over bezwarende extra voorwaarden.
- Wij controleren met u of het dossier alle door de geldverstrekker gevraagde bijlagen en documenten bevat.
- In geval van een hypothecair krediet zorgen wij er voor dat de waarde van het onderpand, dat dient tot hypothe-caire zekerheid, wordt getaxeerd. De kosten van taxatie zijn voor uw rekening.
- Wij zetten ons maximaal in om de hypotheek onvoorwaardelijk door de bank geaccepteerd te krijgen voor het verstrijken van de eventueel ontbindende voorwaarden in de koopakte. Het laten verlopen van de ontbindende voorwaarden blijft altijd uw eigen verantwoordelijkheid.
- In geval van een hypothecair krediet controleren wij of

de stukken voor het opstellen van de notariële akte door de kredietverstrekker tijdig bij de notaris worden aangeleverd.

- Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
- Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen van algemene aard voordoen, informeren wij onze relaties over deze wijzigingen. Indien relaties daar prijs op stellen gaan wij na in welke mate deze wijzigingen specifiek van belang zijn voor hun individuele situaties.

Sparen

Indien u ons op het gebied van bancaire producten inschakelt, kunt u van ons, indien u dat wenst, de volgende dienstverlening verwachten:

- Wij inventariseren en onderzoeken welke bancaire producten u al hebt. Tevens onderzoeken wij op welke wijze u uw vermogen hebt opgebouwd
- Wij onderzoeken vervolgens welke risico's hieraan verbonden zijn en welke risico's u wilt lopen.
- In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
- Indien u advies vraagt over spaarrekeningen, informeren wij u omtrent de condities van spaarrekeningen.
- Wij geven u informatie over de verschillen in voorwaarden van de producten.
- Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een rekening.
- Wij controleren met u of de aanvraag van een rekening correct en volledig is opgesteld.

- In een later stadium controleren wij of de rekening die u van de bank ontvangt conform de aanvraag is.
- Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
- Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaargelden namens onze relaties door een bank worden belegd, dan begeleiden wij de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
- Indien de datum waarop een belegging tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering kan geschieden evenals indien gewenst de mogelijkheden van herbeleggen.
- Wij controleren of de hoogte van de uitkering correct is, gelet op de voorwaarden zoals die voor u gelden.
- Indien recht op uitkering ontstaat door overlijden zullen wij namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de bank in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen 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 gedeeltelijk of geheel niet te vergoeden.





Hoe en wanneer u ons kunt bereiken

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties.

Daarom kunt u ons op een aantal manieren bereiken voor vragen, advies, mutaties of meldingen.

Kantoor

U bent welkom op ons kantoor. Onze openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag, van 08.30 uur tot en met 17.00 uur. Het adres van onze vestiging is: Pr. Pieter Christiaanstraat 61, 3066 TB Rotterdam

E-mail & internet

U kunt ons per e-mail bereiken. Ons e-mailadres is: info@steensel.nl. Wij controleren op werkdagen zoveel mogelijk onze mailbox op nieuwe berichten. Indien nodig zullen wij hierop direct actie ondernemen. Geef in uw bericht aan hoe u onze reactie wilt ontvangen: telefonisch, per post, per fax of per e-mail.

Om er zeker van te zijn dat u een persoonlijk advies krijgt kunt u het beste vooraf telefonisch een afspraak maken. Het is niet noodzakelijk om vooraf een afspraak te maken. Er is, tijdens openingsuren, altijd iemand op kantoor aanwezig die u te woord kan staan en kennis heeft van of toegang heeft tot uw gegevens.

Telefoon & Fax

U kunt ons telefonisch bereiken op 010 412 39 11. Op kantooruren wordt u persoonlijk te woord gestaan door een van onze medewerkers. Ons faxnummer is: 010 412 37 16. Buiten kantooruren kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan de eerstvolgende werkdag na de melding teruggebeld. Indien nodig of wenselijk treffen wij ook de door u aangegeven maatregelen. Buiten kantooruren kunt u bij schade of calamiteiten contact opnemen met ons alarmnummer. Het op dat moment geldende alarmnummer wordt aangegeven op het antwoordapparaat. U wordt bij dringende zaken dag en nacht persoonlijk te woord gestaan door een medewerker.

Bij vragen of problemen is het altijd verstandig eerst even op onze website te kijken: www.steensel.nl.

Een groot aantal veel gestelde vragen wordt daar al beantwoord.

Brieven

U kunt uw post adresseren aan: Postbus 8510, 3009 AM Rotterdam. Wij kunnen geen verantwoordelijkheid aanvaarden voor post die ons kantoor niet (tijdig) bereikt en de eventuele nadelige gevolgen die uit het niet tijdig bereiken van uw poststukken voortvloeien. Uitsluitend wanneer u uw post aangetekend aan ons verstuurt, heeft u de zekerheid dat uw post ons bereikt.

Alarmcentrales buitenland

Bij een schade of calamiteit tijdens uw verblijf in het buitenland kunt u altijd - 24 uur per dag - de alarmcentrale bellen die voor uw polisdekking hulp verleent. Deze alarmcentrale neemt vervolgens contact op met ons kantoor, waarna wij onmiddellijk in actie komen.

Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.

Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat risico's onverzekerd blijven.

Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.

Wij verzoeken u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven op welke manier incasso zal plaatsvinden.

Incasso door Van Steensel

In de meeste gevallen zal de door u verschuldigde premie door ons namens de verzekeringsmaatschappij bij u worden geïncasseerd.

U kunt in dat geval kiezen voor een aantal wijzen van betaling:

- zenden van een nota met acceptgiro;
- automatische afschrijving van bank of giro, etc.

Acceptgiro

U kunt uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.

Premies worden in principe per jaar betaald.

In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half

jaar, kwartaal of maandelijks te betalen. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht.

Als u eenmaal uw premie aan ons hebt betaald, bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Daar zorgen wij immers voor.

Als uw premie belegd wordt in aandelen, vermeldt de verzekeringsmaatschappij altijd tegen welke koers dat gebeurt. Wij stellen u hiervan dan op de hoogte.

Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

Automatische afschrijving

U kunt ons ook machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten afschrijven. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.

Incasso door verzekeraar

In sommige gevallen kunt u de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten afschrijven.

Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.

Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro. Premies worden in principe per jaar betaald. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht.

Als u vragen heeft over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

Afspraken rondom premiebetaling

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaalt kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan de verschuldigde premie alsnog gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.

Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.

Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht

heeft op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

Hoe een schade- of andere uitkering verloopt

Schade aan (eigendommen van) derden of uzelf heeft vrijwel altijd financieel nadeel tot gevolg. Denk bijvoorbeeld aan herstel- of vervangingskosten van beschadigde of verloren gegane objecten, maar ook aan ziektekosten of aan inkomstenderving bij arbeidsongeschiktheid. Met een schadeverzekering draagt u de financiële gevolgen die voortvloeien uit een schade over op de verzekeraar. Uit hoofde van de verzekeringsovereenkomst is de verzekeraar, voor zover het evenement gedekt is, verplicht de verzekerde of benadeelde derde schadeloos te stellen als deze te maken krijgt met schade.

Wat te doen bij schade

Als u te maken krijgt met schade, is het “voor een snelle afwikkeling” zaak dat u de schade zo snel mogelijk meldt bij ons kantoor. Wij zorgen ervoor dat de verzekeraar direct in kennis wordt gesteld. Voor uw schademelding zijn schade-aangifteformulieren ontwikkeld. Voor onder meer uw motorrijtuigen-, ziektekosten-, reis- of rechtsbijstandverzekering bestaan speciale schadeaangifteformulieren. Voor de overige

verzekeringen kunt u veelal gebruik maken van een algemeen schadeformulier.

Als u voor ziektekosten bent verzekerd, vormen uw ziektekostendeclaraties een uitzondering op deze handelswijze. Deze declaraties dient u, samen met de originele nota, bij ons of rechtstreeks in bij uw ziektekostenverzekeraar. In spoedeisende gevallen kunt u uw schade rechtstreeks melden bij een alarmcentrale. De betreffende gegevens ontvangt u bij de polis.

Onze bemiddeling bij schade

U vult het schadeformulier zo volledig mogelijk in (vergeet ook uw handtekening niet!) en stuurt dit samen met de originele nota's en eventuele getuigenverklaringen op naar ons kantoor. Uiteraard kunnen wij u bij het invullen van uw schadeformulier assisteren. Wij zorgen ervoor dat uw claim zo snel mogelijk bij de betreffende verzekeraar terechtkomt. Wij voeren de correspondentie en houden u, tijdens de schadebehandeling, op de hoogte van het verloop. U kunt altijd contact met ons opnemen om na te gaan wat de precieze status is van uw schadegeval. Een snelle inschakeling van ons kantoor betekent ook dat wij u voor bepaalde schademeldingen direct kunnen verwijzen naar hulpverlenende instanties. Voor schade aan uw auto zijn er veelal afspraken gemaakt met organisaties van schadeherstel-bedrijven. Uw voordeel hierbij is dat het



eigen risico veelal minder bedraagt of zelfs vervalt en dat u gratis kunt beschikken over een vervangende auto.

Uiteraard is dit afhankelijk van wat hierover in de verzekeringsvoorwaarden staat vermeld.

Eventuele uitkeringen zullen over het algemeen door ons kantoor aan u worden verricht. Het kan echter voorkomen dat uitkeringen rechtstreeks door de verzekeraar worden verricht. Uiteraard worden wij in dat geval door de verzekeraar op de hoogte gesteld en zullen wij nagaan of de uitkering overeenkomt met het bedrag waarop u volgens de polisvoorwaarden recht heeft.

Uitkering in natura

Bij sommige verzekeringen ontvangt u geen schadevergoeding in geld, maar in natura. Dit houdt in dat de verzekeraar u schadeloos stelt door de schade te laten herstellen. Bijvoorbeeld door het laten plaatsen van een nieuwe ruit bij een glasverzekering. Ook de rechtsbijstandverzekering vergoedt veelal in natura: de verzekeraar neemt de juridische behandeling van het geschil dat u met een derde heeft van u over. De uitvaartverzekering kan ook in natura betalen: dan wordt de uitvaart zoveel mogelijk door de uitvaartverzekeraar geregeld.

Uitkering bij een levensverzekering

Bij een levensverzekering bouwt u vermogen op, bijvoorbeeld bestemd voor een aanvulling op uw pensioen of om een hypothecaire lening (gedeeltelijk) af te lossen. Soms dient de levensverzekering ook om het vroegtijdige risico van overlijden (al dan niet in combinatie met een ongeval) of het arbeidsongeschiktheidsrisico te dekken. Gaat het om een uitkering die na verloop van tijd tot uitkering komt, dan stellen wij u daarvan tijdig op de hoogte. Uiteraard wijzen wij u op eventuele fiscale consequenties en de keuzemogelijkheden die u hebt. Samen met u bepalen wij de beste oplossing in uw situatie.

Onze relatie met verzekeraars

Van Steensel Assurantiën B.V. is een assurantiebedrijf dat volledig zelfstandig en als ongebonden bemiddelaar opereert. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid alle producten van de verzekeraars waar wij zaken mee doen kunnen adviseren. Dit zijn ongeveer vijftig verzekeraars. Op verzoek geven wij graag aan met welke verzekeraars wij samenwerken. Ook behartigen wij uw belangen in geval van schade en zijn wij op geen enkele wijze verplicht uw verzekering bij een bepaalde verzekeraar onder te brengen.

Voor diverse verzekeraars treden wij op als gevolmachtigde. Op onze site kunt u zien van welke verzekeraars wij een volmacht hebben.

Als gevolmachtigde hebben wij de bevoegdheid om zonder tussenkomst van de verzekeraar verzekeringen af te sluiten, uw premie te berekenen en schades te regelen.

Ten opzichte van deze verzekeraar(s) bestaat geen enkele verplichting om met hen zaken te doen. Voor u heeft deze samenwerking louter voordelen: kortere communicatielijnen waardoor zaken sneller afgewikkeld kunnen worden.

De beloning

Beloning op basis van provisie

Van oudsher ontvangen intermediairs zoals ons kantoor inkomsten uit provisie. Provisie is de beloning die wij als assurantieadviseur van de verzekeraar ontvangen voor onze bemiddeling en het onderhoud en beheer van uw voorzieningen. Voor elke voorziening die u via ons afsluit, ontvangen wij provisie. Deze provisie is meestal een percentage van de premie (bij schadeverzekeringen), soms in combinatie met de afgesproken duur van de verzekering (beleggingsverzekering), of van het verzekerde bedrag (bij levensverzekeringen). Onze provisie is verrekend in de premie die u als klant betaalt.

Beloning op basis van declaratie

Sommige van onze diensten berekenen wij op basis van uurtarieven of vaste tarieven 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.

Onze kwaliteit

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

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypothecair krediet
- Consumptief krediet
- Sparen

Conform de WFT moeten onze medewerkers een deskundigheidsgraad bezitten.

Dit wordt door de vereiste opleidingen en permanente educatie gewaarborgd.

Ons Volmachtbedrijf Van Steensel Assuradeuren B.V. staat ook onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons Volmachtbedrijf een vergunning, voor gevolmachtigde agent, gegeven. Ook hier is de vereiste deskundigheid aanwezig.

AFM vergunningnummer van Steensel Assuradeuren B.V.

12006317

AFM vergunningnummer van Steensel Assurantiën B.V.

12006312

Adfiz-lidmaatschap

Wij zijn lid van de belangenorganisatie Adfiz. Mede dankzij dit lidmaatschap zijn wij goed op de hoogte van branchen- en vakontwikkelingen.

Adfiz is een ondernemersorganisatie waarbij zo'n 1.400 assuratiekantoren zijn aangesloten.

Om lid te mogen worden moeten de assuratiekantoren aan hoge kwaliteitseisen voldoen. Adfiz behartigt de belangen van de aangesloten kantoren en biedt haar leden

tal van diensten en producten die tot doel hebben de professionaliteit en kwaliteit van de aangesloten assuratiekantoren te bevorderen.

Opleiding en (bij)scholing vormen een belangrijk aandachtspunt in onze organisatie. Onze medewerkers volgen voortdurend vakinhoudelijke opleidingen om hun kennis actueel te houden. Dit zijn opleidingen die aan de, door de belangenorganisatie Adfiz, gestelde criteria voldoen.

ISO-certificering

Van Steensel Assurantiën B.V. is ISO-gecertificeerd. ISO staat voor International Standard Organisation.

Deze ISO-certificering houdt in dat onze administratie en de inrichting van onze bedrijfsprocessen voldoen aan hoge kwaliteitseisen. Dit geeft u de zekerheid dat ons kantoor het beheer en de afwikkeling van uw verzekeringscontracten en overige financiële voorzieningen met de uiterste zorg uitvoert.

Hoe u de relatie met ons kantoor kunt beëindigen

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. Indien er financiële producten via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) en/of bank(en) verzoeken de lopende financiële producten 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 contracten in stand blijven. De zorgplicht met betrekking tot uw financiële producten ligt bij ons totdat een ander intermediair (van uw keuze) deze zorgplicht overneemt.



Hoe kunt u een klacht indienen

Problemen lossen we op

Natuurlijk zullen wij er altijd alles aan doen u tot volle tevredenheid van dienst te zijn.

Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt.

In dat geval horen wij dat graag, zodat wij kunnen proberen samen met u tot een oplossing te komen.

Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening en uw klacht wordt naar uw inzicht niet afdoende behandeld, dan kunt u uw klacht voorleggen aan:

Kifid

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 070 333 8 999

e-mail: info@kifid.nl

www.kifid.nl

of aan de Burgerlijke Rechter.

Bent u van mening dat u niet afdoende bent geïnformeerd over onze dienstverlening en dat uw belang hierdoor is geschaad, dan kunt u eveneens bij het Klachteninstituut terecht.

Van Steensel Assurantiën BV. heeft zich, met een beroepsaansprakelijkheidsverzekering, verzekerd voor aansprakelijkheid die voortvloeit uit de uitoefening van ons beroep.

Uiteraard doen wij onze uiterste best om u van het juiste advies te voorzien.

Maar adviseren blijft mensenwerk, er kan dus altijd iets anders lopen dan verwacht.

Indien ons kantoor aansprakelijk gesteld wordt voor schade die voortvloeit uit onze dienstverlening, dan zijn de financiële gevolgen mogelijk gedekt door onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Deze beroepsaansprakelijkheidsverzekering betekent met andere woorden een extra waarborg voor de continuïteit van ons kantoor en biedt u optimale garantie dat uw eventuele schade zo snel en volledig mogelijk vergoed wordt.

COLOFON

Redactie:

Mr Kees van Steensel

Mr Kiki Schotsman

Eindredactie:

Mr Kees van Steensel

Grafische vormgeving:

Lievaart Vormgeving & Communicatie

Lid Adfiz en NVGA

Van Steensel Assurantiën b.v.

Pr. Pieter Christiaanstraat 61

3066 TB Rotterdam

Postbus 8510

3009 AM Rotterdam

Telefoon: 010 412 39 11

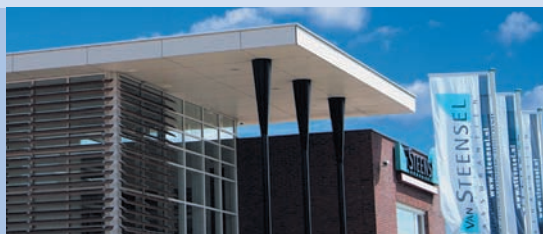
Fax: 010 412 37 16

E-mail: info@steensel.nl

Internet: www.steensel.nl

Kantoor geopend van maandag t/m vrijdag 08.30 tot 17.00 uur





Van Steensel Assurantiën b.v.
Pr. Pieter Christiaanstraat 61
3066 TB Rotterdam

Postbus 8510
3009 AM Rotterdam

T 010 412 39 11
F 010 412 37 16

E info@steensel.nl
I www.steensel.nl

