

## Dienstenwijzer SH Assurantie

De verzekeringsbedrijfstaking en de overheid hechten waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Om u een indruk te geven van onze werkwijze hebben wij deze dienstenwijzer opgesteld. Wij baseren ons advies op uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen. In deze dienstenwijzer geven wij aan wat u van ons kunt verwachten en informeren wij u over onze dienstverlening. Onderstaand vindt u onze algemene gegevens, openingstijden, informatie hoe wij handelen en waar u eventuele klachten kunt melden.

### **Wie zijn wij?**

SH Assurantie geeft advies aan particulieren en bedrijven op het gebied van verzekeringen. Deskundigheid, integriteit en helderheid zijn hierbij onze drijfveren. Samen met u kijken wij naar uw persoonlijke situatie en welke verzekering het beste bij u past tegen een zo scherp mogelijke premie. En op het moment dat u een keuze heeft gemaakt, dan handelen wij alles voor u af. Onze dienstverlening houdt hiermee niet op, integendeel. Zo behartigen wij gedurende de gehele looptijd uw belangen en hebben wij periodiek contact met u om eventuele wijzigingen, die van invloed kunnen zijn op uw verzekeringspakket, door te nemen. Wij nemen graag de tijd voor u.

Wij geven advies in een persoonlijk gesprek maar ook via mail, telefoon 0508538417 of whatsapp 0630390515. Wij passen ons aan bij uw wensen. Een persoonlijk gesprek houden wij bij voorkeur bij ons op kantoor, maar kan ook bij u thuis. Alle adviesgesprekken zijn op afspraak, in overleg met u bepalen we de datum en het tijdstip. Om u te informeren ontvangt u van ons periodiek een nieuwsbrief en kunt u gebruikmaken van de SH Assurantie app. Indien u geen nieuwsbrief wilt ontvangen dan verzoeken wij u om dit aan ons kenbaar te maken.

### **Persoonsgegevens**

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

### **Adresgegevens**

Bezoekadres  
Annerweg 30a  
Zuidlaren

Postadres  
Postbus 185  
9470 AD Zuidlaren

### **Openingstijden/bereikbaarheid**

Maandag t/m vrijdag 09:00 uur - 17:00 uur.

In het weekend en buiten kantooruren kunt u ons op verschillende manieren mailen, een whatsapp bericht sturen of een bericht inspreken op 050-8538417. Indien u een bericht inspreekt, spreek dan duidelijk uw Naam, Telefoonnummer en de Reden waarvoor u belt in. Wij proberen onze voicemail buitenkantoor uit te luisteren en in noodgevallen bellen wij u buiten kantooruren terug. Indien het geen noodgeval is dan bellen wij u de eerste werkdag volgend op uw ingesproken bericht terug.

### **Mail-/Internetadres**

[info@SHassurantie.nl](mailto:info@SHassurantie.nl)  
[www.SHassurantie.nl](http://www.SHassurantie.nl)

assurantie

## **Lidmaatschappen, registraties en verzekering**

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd.

De belangrijkste zijn:

- AFM
- KIFID
- Schouten
- KVK
- EFD Noord
- CFD

### 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 12041299. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u een klacht heeft over onze dienstverlening of werkwijze in het algemeen en wij samen niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Verzekeringen, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij de KIFID is 300.015100 .

### Schouten

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering onder polisnummer 215437.

### Kamer van Koophandel (KVK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 55578152.

### Educatie Financiële Dienstverlening Noord (EFD Noord)

EFD Noord is een vereniging met als doelstelling het bevorderen van kennisoverdracht voor haar leden die werkzaam zijn in de financiële dienstverlening.

### Commissie Financiële Dienstverlening (CFD)

CFD is een brancheorganisatie voor de onafhankelijk financieel dienstverlener in Nederland.

## **Onze dienstverlening**

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen zijn.

### *Schadeverzekeringen*

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan bijvoorbeeld gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Er zijn vele soorten verzekeringen, afhankelijk van uw persoonlijke situatie en wensen wordt uw schadeverzekeringspakket samengesteld. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

## *Levensverzekeringen*

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen.

## *Sparen*

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening, maar ook door bijvoorbeeld depositosparen of banksparen.

## **Hoe komen wij tot een advies?**

### *Adviesvrij*

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 advisering.

### *Ondernemersvrijheid*

Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid geeft ons de mogelijkheid om aan u advies uit te brengen wat in uw belang is.

### *Keuze van aanbieders*

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar wij zaken mee doen. Deze selectie wordt gemaakt op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

## **Hoe zit het met onze kosten?**

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Zoals salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen, auto, telefoon, internet en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed. Ons kantoor heeft ervoor gekozen onze kosten onderdeel te laten zijn van de premie van het product in het geval van schadeverzekeringen. Per klant brengen wij 65,- euro per jaar aan administratiekosten in rekening. Dit bedrag wordt ieder jaar geïndexeerd. Ontvangen wij voor schadeverzekeringen provisie of heeft u bij ons een abonnement dan verrekenen wij de administratiekosten daarmee. In andere gevallen brengen wij deze kosten rechtstreeks bij u in rekening.

De premie voor verzekeringen betaalt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Vervolgens draagt deze een deel hiervan aan ons af ter dekking van onze bedrijfskosten, zogeheten de provisie.

Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

Voor complexe producten mogen wij geen provisie meer in rekening brengen. Hieronder vallen de arbeidsongeschiktheidsverzekering en alle levensverzekeringen. Voorafgaand aan het adviesgesprek voor deze producten ontvangt u een dienstverleningsdocument. Hierin staat duidelijk omschreven hoe dit adviestraject er uit ziet, welke stappen worden doorlopen en wat de kosten zijn.

Indicatie van onze inkomsten (%vd premie):

Alle schadeverzekeringen tussen de 10% en 27,5%.

assurantie

Complexe producten:  
Arbeidsongeschiktheidsverzekering  
Levensverzekering  
Overlijdensrisicoverzekering  
Uitvaartverzekering  
Bankspaarproducten

Voor advies en bemiddeling van bovenstaande complexe producten brengen wij een vast tarief of een uurtarief in rekening, voor het beheer kunt u een abonnement afsluiten. Dit is afhankelijk van het product en hoe u het zelf wenst. Voorafgaand aan het adviesgesprek wordt de wijze van betaling afgesproken. De kosten en tarieven van een abonnement wordt ieder jaar geïndexeerd conform het CBS prijsindex.

### **Wat vragen wij van u?**

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u. Juiste en volledige informatieverstrekking. Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Het is daarom van wezenlijk belang dat u ons tijdig informeert bij wijzigingen die van invloed kunnen zijn op uw huidige verzekeringspakket. Een voorbeeld is als er grote wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. Maar ook als er sprake is van gezinsuitbreiding of echtscheiding. De informatie die wij van u ontvangen, is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Uw financiële portefeuille kunt u het best 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 hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen, is het voor ons belangrijk een totaalbeeld te hebben. Daarom vragen wij u mee te werken aan het compleet maken van het beeld van uw financiële dienstenpakket door ons inzage te geven in alle verzekeringen die u heeft lopen.

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen, is het mogelijk dat wij u hierover informatie toesturen. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden. Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee 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.

assurantie

## Stel u heeft een klacht?

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons:

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen kunnen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

Daarna eventueel naar het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD):

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder beoordeelt.

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag

0900-3552248

[info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

## Wij doen meer voor u!

Wij streven er naar om een langdurige relatie op te bouwen met onze klanten. Dit doen wij door er voor u te zijn wanneer u ons nodig heeft. Bijvoorbeeld als u schade heeft of als u met een vraag zit. Uiteraard zijn wij erg blij als wij nieuwe klanten mogen verwelkomen, maar nog belangrijker vinden wij het om onze bestaande klanten tevreden te houden. Zodat u niet alleen klant wordt, maar ook klant van SH Assurantie blijft!

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. Hebt u vragen, aarzel dan niet en neem contact met ons op. Wij geven u graag een verdere toelichting.

050-8538417

[info@SHassurantie.nl](mailto:info@SHassurantie.nl)

Met vriendelijke groet,

SH Assurantie

assurantie