

# STEIJNBORG

## ASSURANTIËN

### DIENSTENWIJZER

Hartelijk welkom bij Steijnborg!

Met deze dienstenwijzer maken wij u wegwijs bij Steijnborg Assurantiën. Naast algemene informatie over ons kantoor vindt u hier informatie over onze dienstverlening, de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening, onze klachtenregeling en over andere aspecten.

Steijnborg adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen, hypotheek, pensioenen, sparen, vermogensadvies, en andere financiële diensten. Zowel aan particulieren, ondernemers als het midden- en klein bedrijf. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterke persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en integere adviesrelatie met u als klant. Met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt.

Steijnborg staat onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor, onder nummer 32039196, een vergunning verleend om te bemiddelen en te adviseren op de volgende gebieden:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Pensioenverzekeringen
- Hypothecaire kredieten
- Consumptieve kredieten
- Betaal- en spaarrekeningen

#### **Onafhankelijkheid**

Als lid van de branche organisatie Adfiz hebben wij de 'Code van Onafhankelijk Advies' ondertekend. Dit houdt in, dat wij de belangen van onze klanten centraal stellen en uitsluitend die financiële producten adviseren en bemiddelen, die passen bij de klant.

Steijnborg is een onafhankelijke selectieve bemiddelaar. Dit betekent dat wij volledig vrij zijn om te bepalen met welke aanbieders wij samenwerken, maar binnen deze vrijheid bepaalde keuzes maken. Wij betrekken in onze analyses die maatschappijen, die naar onze mening solvabel zijn, een goede prijs-kwaliteitverhouding en performance op de administratieve afhandeling van de financiële producten leveren.

Het is voor u belangrijk om te weten dat geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming heeft.

#### **Verzekeringen**

Binnen het adviesgebied Verzekeringen worden al uw verzekeringzaken goed en voordelig geregeld. Met de persoonlijke aandacht van uw eigen adviseur.

#### **Pensioen, Inkomen en Vermogen**

Binnen het adviesgebied Financiële Planning, Pensioen, Inkomen en Vermogen bieden wij een scala aan diensten (advies en bemiddeling) op het gebied van oudedags- en andere inkomensvoorzieningen, zoals voorzieningen bij arbeidsongeschiktheid en overlijden. Tevens bieden wij een breed pakket dienstverlening aan op het gebied van vermogensopbouw.

# STEIJNBORG

## ASSURANTIËN

### **Huis & Hypotheek**

Binnen het adviesgebied Hypotheek regelen wij niet alleen de financiering van uw woning (advies en bemiddeling), maar plannen -samen met u- uw financiële toekomst.

### **Lenen**

Binnen het adviesgebied Lenen bieden wij een breed pakket dienstverlening (advies en bemiddeling) aan op het gebied van lenen voor consumptieve doeleinden.

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

Adviesvrij: Wij zijn volledig vrij in onze advisering. Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Ons kantoor heeft geen verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen.

### **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 maken wij op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de prijs van de producten 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. Wanneer wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen. Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen heeft, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dit geval melden wij u dit altijd vooraf.

### **DiVerz! Assuradeuren**

Wij zijn mede-eigenaar van DiVerz! en hebben voor sommige verzekeringen een volmacht van de verzekeringsmaatschappijen ASR, Generali, Delta Lloyd, DAS, Allianz Assistance, ARAG, Europeesche, Nationale Nederlanden, Reaal, Samenwerking Glas en De Amersfoortse. Dit houdt in, dat wij van deze maatschappijen de bevoegdheid hebben gekregen om voor onze cliënten op naam van de maatschappij te accepteren, de polis af te geven en uitkeringen te doen. Dit biedt vele voordelen voor u. Wij blijven echter volledig vrij in de keuze van het voor u meest geschikte product bij de verzekeraars waar wij zaken mee doen.

### **Kosten van advies en bemiddeling**

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, automatisering, opleidingen en vergunningen. Afhankelijk van de diensten en/of producten die u afneemt kennen wij vijf beloningsmodellen: provisie, uurtarief, verrichtingentarief, abonnement of een combinatie van deze modellen. In onze dienstverleningsdocumenten kunt u onze gemiddelde tarieven zien voor onze dienstverlening.

# STEIJNBORG

## ASSURANTIËN

### **Duidelijkheid vooraf**

Indien u gebruik wenst te maken van onze dienstverlening, ten behoeve van hypotheek, levens- en inkomensverzekeringen, financiële planning en pensioen dan worden de gemaakte afspraken ten aanzien van onze dienstverlening en de vergoeding vastgelegd in een opdrachtbevestiging. U weet vooraf dus exact waar u aan toe bent.

### **Wij vragen ook iets van u**

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

### **Totaalbeeld**

Uw totale pakket van financiële producten kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken wanneer 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 belangrijk een totaalbeeld te hebben.

### **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, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

### **Informatie doornemen**

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie sturen. Soms gaat het hierbij om een wettelijke verplichting. 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.

### **Uw privacy**

Wij komen in aanraking met veel vertrouwelijke gegevens. Deze gegevens gebruiken wij enkel en alleen voor het doel waarvoor u ze aan ons heeft verstrekt. Wij hebben onze persoonsregistratie aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens ([www.cbppweb.nl](http://www.cbppweb.nl)). Hier kunt u nakijken welke informatie wordt bijgehouden en voor welk doel. Op uw verzoek verstrekken wij inzage in de informatie die wij van u bijhouden.

Steijnborg heeft een gedragscode opgesteld waaraan al onze medewerkers zich dienen te houden. Kern van de gedragscode, de klant staat centraal, niet provisie gedreven en objectief.

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Mochten wij toch fouten maken dan hebben wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Voor u geeft dit een stuk extra zekerheid. Stel dat wij toch in gebreke zijn gebleven dan kunt u onze aansprakelijkheidsverzekering aanspreken.

# STEIJNBORG

## ASSURANTIËN

### **Beloningsbeleid**

Medewerkers van ons kantoor ontvangen een vast salaris, zij hebben geen variabele beloning. De belangen van u als klant staan centraal. Nadrukkelijke richtlijnen zijn afgegeven over de kwaliteit van de door ons geleverde adviezen.

### **Kwaliteit**

De kwaliteit van onze dienstverlening is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. Wij investeren hier dan ook doorlopend in. Medewerkers van ons kantoor zijn zeer vakbekwaam op het gebied van verzekeringen en financiële diensten op of in de hierboven genoemde gebieden. Deze vakbekwaamheid wordt door doorlopende opleidingen actueel gehouden.

Daarnaast staan medewerkers van ons kantoor ingeschreven in diverse registers. Voor een registratie in een dergelijk register gelden vaak hogere vakbekwaamheidseisen. Medewerkers van ons kantoor staan ingeschreven in de volgende registers:

- Erkend Hypotheekadviseur
- Registermakelaar in Assurantiën

### **Klachten**

Het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat u dat kenbaar wilt maken. U kunt telefonisch of schriftelijk een klacht indienen bij de directie van ons kantoor. U ontvangt uiterlijk binnen drie werkdagen een bevestiging van ontvangst van uw klacht. Vervolgens zullen wij uw klacht onderzoeken en – indien mogelijk – proberen op te lossen. Wij streven er naar om klachten binnen tien werkdagen te hebben afgehandeld. Als dit niet lukt, zullen wij u hier over informeren.

Wanneer wij er samen niet uitkomen, kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Dit is een onafhankelijk klachtencollege waarbij wij zijn aangesloten.

- Het verzamelen van informatie;
- Het analyseren en controleren van informatie;
- Het opvragen en opmaken van offertes;
- Het opstellen van ons advies;
- Het bijhouden van ons adviesdossier;
- Het controleren van ons adviesdossier;
- Het overleggen met aanbieders;
- Het bewaken van het bemiddelingstraject;
- Het controleren van de uiteindelijke producten.

### **Kamer van Koophandel**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel Gooi-, Eem- en Flevoland staat Steijnborg geregistreerd onder nummer 32039196.

### **Nog vragen?**

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit dienstenwijzer kunnen aangeven. Heeft u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst. Op [www.steijnborg.nl](http://www.steijnborg.nl) vindt u telkens de meest actuele versie van onze dienstenwijzer en dienstverleningsdocumenten.