



Dienstenwijzer

SAA Verzekeringen B.V.
Versie juni 2018

Voorwoord

Wij zijn zeer verheugd dat u overweegt uw belangen op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten door onze organisatie te laten behartigen.

Als geen ander beseffen wij dat het kiezen van een adviseur een belangrijke aangelegenheid is. Een keuze waarbij u zekerheid wilt hebben dat u het juiste besluit neemt. Het is vaak lastig om de verschillende adviseurs te vergelijken en vervolgens de keuze te maken welke adviseur het beste aansluit bij uw wensen en omstandigheden. Niet zo verwonderlijk, want eerlijk gezegd gebeurt veel van ons werk buiten uw gezichtsveld. Deze WFT Dienstenwijzer geeft u inzicht in wie wij zijn, de wijze waarop onze organisatie werkt en wat wij voor u kunnen betekenen.

Op onze site <http://www.saa.nl/downloads> zijn deze WFT Dienstenwijzer en het Dienstverleningsdocument (DVD) te downloaden.

Als u vragen heeft, aarzelt u dan niet contact met ons op te nemen. Wij zijn u namelijk graag van dienst.

Inhoudsopgave

Algemeen profiel

- 1.1 Historie
- 1.2 Dienstenassortiment
- 1.3 Onafhankelijkheid
- 1.4 Medewerkers
- 1.5 Keuzevrijheid
- 1.6 Honorering
- 1.7 Beloning van onze medewerkers
- 1.8 Klachten
- 1.9 Beroepsaansprakelijkheidsverzekering
- 1.10 Inschrijving WFT register

Hoe wij u van dienst zijn

- 2.1 Oriëntatie
- 2.2 Inventarisatie
- 2.3 Advies
- 2.4 Bemiddeling
- 2.5 Nazorg
- 2.6 Uw persoonsgegevens
- 2.7 Archivering
- 2.8 Bereikbaarheid

Wat wij van u vragen

- 3.1 Informatie over elders lopende verzekeringen
- 3.2 Informatie over wijzigingen in uw persoonlijke situatie
- 3.3 Schades direct melden
- 3.4 Controle verzekeringsdocumenten
- 3.5 Eerlijke informatie

Inleiding

Hierna geven wij eerst algemene informatie over onze organisatie, zodat u zich een goed beeld kunt vormen van wie wij zijn, hoe wij werken en welke kwaliteitscriteria wij stellen.

Algemeen profiel

1.1 Historie

Onze organisatie is voortgekomen uit een samenwerkingsverband van assurantiëkantoren. Naast het adviseren en begeleiden van cliënten houden wij ons ook bezig met de back- en midoffice-activiteiten. Dit alles met een perfecte infrastructuur, volledig gedigitaliseerd en met jarenlange ervaring.

Onze doelstelling is om cliënten een deskundig advies te geven over alle vormen van verzekeringen, pensioenen, hypotheek en andere financiële diensten. Inmiddels werken wij binnen onze organisatie met ruim 250 medewerkers. De werkwijze van onze organisatie kenmerkt zich door een hoge vakbekwaamheid in combinatie met een persoonlijke band met veel van onze cliënten. Cliënten zijn binnen onze organisatie mensen van vlees en bloed, die voelen dat de belangen die zij aan ons toevertrouwen naar beste weten worden behartigd. Een vertrouwen dat wij elke dag weer proberen waar te maken.

1.2 Dienstenassortiment

Wij kunnen onze cliënten behulpzaam zijn op een breed terrein van financiële diensten. Tot de adviesgebieden van onze organisatie behoren o.a.:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Pensioenen
- Spaarproducten
- Hypotheekadvisering
- Personal benefits
- Employee benefits
- Financiële Planning
- Consumptief kredietadvisering

1.3 Onafhankelijkheid

Wij hebben geen enkele financiële binding met verzekeringsmaatschappijen, banken of andere financiële instellingen. Wij vinden dit een belangrijke voorwaarde teneinde u een objectief advies te kunnen geven. Juist door het feit dat wij onafhankelijk zijn, kunnen wij u dié financiële instelling adviseren die goed aansluit bij uw persoonlijke omstandigheden.

Zeker zo belangrijk: Wij kunnen en zullen namens u onderhandelen, totdat wij, in overeenstemming met de van u verkregen informatie, voor u het best mogelijke resultaat hebben bereikt, omdat wij op geen enkele wijze juridisch en/of financieel gebonden zijn aan de instellingen waarvan wij producten adviseren.

1.4 Medewerkers

De kwaliteit van onze organisatie is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. Velen zijn al jarenlang actief in de verzekeringswereld. Wij investeren voortdurend in onze medewerkers zodat zij op de hoogte zijn van de ontwikkelingen op hun vakgebied en in het bezit zijn van de vereiste diploma's om u te adviseren.

1.5 Keuzevrijheid

Nederland telt honderden verzekeringsmaatschappijen. Het is niet mogelijk om voor elke verzekering of financiële dienst bij al deze instellingen offertes op te vragen. Regelmatig selecteren wij daarom die instellingen die naar ons oordeel een goede prijs/kwaliteitsverhouding hebben. Naast de kwaliteit van de polisvoorwaarden en de premie is ook de wijze waarop de maatschappij schades afwikkelt en polis- aanvragen of mutaties verwerkt zeer belangrijk. Ook letten wij er op dat de maatschappijen waarmee zaken worden gedaan onder toezicht staan van De Nederlandse Bank en de Autoriteit Financiële Markten. Indien wij een advies geven over een te sluiten verzekering of andere financiële dienst, selecteren wij binnen deze groep van instellingen dié verzekering of financiële dienst die het beste aan sluit bij de wensen van onze cliënt en de informatie die hij ons heeft verschaft.

1.6 Honorering

Onze beloning kan op de navolgende manieren, conform geldende wet- en regelgeving plaatsvinden: Voor bepaalde producten ontvangen wij van de verzekeringsmaatschappij een vergoeding voor de door ons gemaakte kosten.

Bij bepaalde producten en in specifieke gevallen, zoals bij persoonlijke financiële planning, waarin wij onze cliënten rechtstreeks kosten in rekening brengen voor onze werkzaamheden, wordt dit vóóraf schriftelijk aangegeven. Hierbij kunnen wij onze werkzaamheden verrichten tegen een vast uurtarief, waarbij wij tevens een schatting geven van de kosten die onze werkzaamheden met zich mee zullen brengen. Een vaste prijsafspraken behoort ook tot de mogelijkheden.

In ons Dienstverleningsdocument is ons beloningssysteem voor de specifieke vakgebieden weergegeven.

1.7 Beloning van onze medewerkers

Onze medewerkers worden grotendeels beloond op basis van een vast, marktconform salaris. Afhankelijk van de functie en beoordeling bestaat de mogelijkheid dat onze adviseurs een gedeeltelijke variabele beloning ontvangen. Deze is gemaximeerd op 2 (gratificatie + eventuele bonus) maandsalarissen. Wij sturen onze medewerkers aan op integer, zorgvuldig en relatiegericht handelen waarbij de focus ligt op de belangen van onze relaties en onze organisatie op lange termijn. De beoordeling op deze gedragseisen bepaalt zowel de hoogte van de vaste als de variabele beloning van onze medewerkers.

1.8 Klachten

Wij doen onze uiterste best, maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. U kunt dit telefonisch of schriftelijk kenbaar maken aan onze directie.

Wij zijn aangesloten bij een onafhankelijk klachtcollege. Cliënten kunnen hier hun klacht voorleggen die dan door het klachteninstituut wordt onderzocht.

Het adres van het instituut is:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag,
Telefoon 0900-fklacht ofwel 0900-3552248
Internet www.kifid.nl

Ons aansluitnummer is : 300007471

Aan het indienen van een klacht zijn voor de consument geen kosten verbonden. Indien u een nadere informatie over het Kifid wilt ontvangen sturen wij u dit graag toe. Uiteraard kunt u de informatie ook rechtstreeks bij het Kifid opvragen of downloaden via de site www.kifid.nl.

1.9 Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar ook wij kunnen fouten maken. U mag daar uiteraard financieel nooit de dupe van worden. Vandaar dat wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben afgesloten. Indien u schade lijdt als gevolg van fouten die door ons zijn gemaakt, zal de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar deze schade vergoeden mits wij aansprakelijk zijn en de polis dekking verleent. Voor u geeft dit een stuk extra zekerheid.

1.10 Inschrijving WFT register

Niet iedereen mag in Nederland zomaar een assuratiekantoor beginnen. Voorwaarde is dat hiervoor een vakopleiding is gevolgd. Vervolgens dient men zich te wenden tot de Autoriteit Financiële Markten (AFM) met het verzoek om opgenomen te worden in een speciaal voor assuratiebemiddelaars ingesteld register krachtens de Wet Financiële Dienstverlening. Deze controleert of de aanvrager daadwerkelijk de vereiste opleiding heeft gevolgd, maar ook wordt gekeken of de antecedenten van de aanvrager in orde zijn.

Wij zijn ingeschreven in het WFT register onder vergunningsnummer 12011217.

Hoe wij u van dienst zijn

Wij zijn ons er zeer van bewust dat verzekeringen, hypotheke en andere financiële producten voor de meeste mensen geen alledaagse kost zijn. Daarnaast is elke cliënt voor ons uniek. Wat wij voor u kunnen betekenen hangt af van uw persoonlijke situatie. In het algemeen is onze dienstverlening als volgt:

2.1 Oriëntatie

Wij geven duidelijkheid over wat wij voor u doen, wat u van ons krijgt en wat u daarvoor betaalt. De kosten van het oriëntatiegesprek nemen wij voor onze rekening. Als u na de oriëntatie besluit de volgende stap te nemen, maken wij in overleg met u schriftelijke afspraken waarin onze werkzaamheden en kosten nauwkeurig zijn omschreven.

2.2 Inventarisatie

Wij inventariseren samen met u uw persoonlijke situatie en doelstellingen. Dit doen wij niet alleen uit belangstelling maar ook om vervolgens een product te selecteren dat het beste aansluit bij uw persoonlijke situatie.

Afhankelijk van het soort product leggen wij een aantal zaken vast, bijvoorbeeld in een inventarisatieformulier:

- uw doelstellingen en wensen
- uw financiële positie: zoals inkomen, verplichtingen en vermogen
- uw kennis en ervaring met financiële producten
- uw leefsituatie en risicobereidheid: de mate waarin u bereid bent risico's te nemen

2.3 Advies

Aan de hand van uw situatie en het inventarisatieformulier onderzoeken we welke verzekering of ander financieel product het beste past bij uw wensen en de overige geïnterviewde gegevens. Bij complexe producten kijken wij onder andere naar de risico's van overlijden, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid en naar uw pensioenwensen.

Het resultaat van onze werkwijze is dat u een persoonlijk advies krijgt, passend bij de door u verstrekte gegevens.

2.4 Bemiddeling

Wij bemiddelen met banken en verzekeraars om voor u de meest gunstige voorwaarden en rente te krijgen.

Heeft u een definitieve keuze gemaakt, dan begeleiden wij voor u alle administratieve zaken die met het definitief afsluiten van de verzekering of ander financieel product samenhangen.

Het kan zijn dat u een nieuwe verzekering wilt afsluiten terwijl er nog verzekeringen lopen bij andere instanties of kantoren. Wij verzorgen voor u alle administratie die nodig is om de bestaande verzekeringen die u wilt stoppen te beëindigen. Daarbij zorgen wij ervoor dat de nieuwe verzekeringstermijn naadloos aansluit op de oude polis.

2.5 Nazorg

Onze dienstverlening houdt niet op nadat uw verzekering is afgesloten. Gedurende de looptijd van de door u afgesloten verzekering beheren wij deze verzekering namens u. Indien zich wijzigingen in uw persoonlijke omstandigheden voordoen, dan zorgen wij er voor dat uw verzekering wordt aangepast aan deze veranderingen. Natuurlijk kunnen wij dit alleen doen wanneer u ons tijdig over deze veranderingen informeert.

2.6 Uw persoonsgegevens

Om u goed van dienst te kunnen zijn, maken wij gebruik van uw persoonsgegevens.

Met uw persoonsgegevens gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens.

2.6.1 Hoe gebruiken wij uw persoonsgegevens?

Wij kunnen uw persoonsgegevens voor verschillende werkzaamheden of doelen gebruiken, zoals om een analyse van uw financiële situatie te maken, het geven van een financieel advies, de bemiddeling bij de totstandkoming van een overeenkomst, het beheer en onderhoud van lopende overeenkomsten, het voldoen aan wettelijke verplichtingen en het uitvoeren van marketingactiviteiten.

Bij de uitvoering van deze werkzaamheden kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met bijvoorbeeld verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de werkzaamheden voor u. Wij geven uw persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat wettelijke verplicht is of nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

2.6.2 Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk 5 jaren nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen, tenzij wij op grond van wettelijke of contractuele verplichtingen gehouden zijn de gegevens langer te bewaren.

2.6.3 Wat zijn uw rechten?

Met betrekking tot de persoonsgegevens heeft u de mogelijkheid om ons de volgende verzoeken te doen:

- a) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) Als u van mening bent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs.
- c) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten.
- e) Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens aan u over te dragen of door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- f) Indien u van mening bent dat wij onterecht persoonsgegevens van u verwerken dan kunt u hiertegen bezwaar maken.

2.6.4 Vragen of klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop wij omgaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan horen wij dat graag van u. Wij proberen uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

2.7 Archivering

Uiteraard ontvangt u de originele verzekerings-documenten. Maar wij houden gedurende geruime tijd een kopie van deze documenten in onze archieven. Wanneer u dus een document kwijt raakt, kunt u te allen tijde een beroep op ons doen. De kans is dan groot dat wij hiervan nog een afschrift in onze administratie hebben.

2.8 Bereikbaarheid

Het is belangrijk dat u ons altijd kunt bereiken. Om een schade door te geven of omdat u een vraag heeft over een bestaande of nieuwe verzekering. Onze organisatie van maandag t/m vrijdag bereikbaar van 08:30 tot 20:00 uur. Daarnaast is het mogelijk om een afspraak te maken voor 's avonds en op zaterdag.

U kunt ons langs tal van wegen bereiken:

Het bezoekadres van SAA Verzekeringen:

Twentestraat 88, 3083 BD Rotterdam

Correspondentieadres:

Postbus 9000, 3007 AA Rotterdam

Telefoon: 088 - 551 4444

E-mail: info@saa.nl
KvK-nummer: 24117311

Het bezoekadres van SAA Verzekeringen Eindhoven:

Aalsterweg 134, 5615 CJ Eindhoven
Correspondentieadres:
Postbus 9000, 3007 AA Rotterdam
Telefoon: 088 - 551 4444
E-mail: info@saa.nl
KvK-nummer: 14047879

Het bezoekadres van SAA Van Eijck:

Twentestraat 88, 3083 BD Rotterdam
Correspondentieadres:
Postbus 9000, 3007 AA Rotterdam
Telefoon: 088 - 551 4120
E-mail: info@cavaneijck.nl
KvK-nummer: 24117311

Het bezoekadres van SAA Verzekeringen Amstelveen:

Bovenkerkerweg 37, 1185 XA Amstelveen
Correspondentieadres:
Postbus 9190, 1180 MD Amstelveen
Telefoon: 020 - 503 2233
E-mail: info@tenkroode.nl, info@lazard.nl, info@assurantiecentrumamstelveen.nl
KvK-nummer: 24117311

Het bezoekadres van SAA Van Wissen:

Australiëlaan 52, 6199 AA Maastricht-Airport
Correspondentieadres:
Postbus 502, 6190 BA Beek (Lb)
Telefoon: 043 - 308 9040
E-mail: info@verzekerpersoonlijk.nl
KvK-nummer: 24117311

Het bezoekadres van SAA Pensioenen:

Twentestraat 88, 3083 BD Rotterdam
Correspondentieadres:
Postbus 9000, 3007 AA Rotterdam
Telefoon: 088 - 551 4444
E-mail: info@saa-pensioenen.nl
KvK-nummer: 23074128

Het bezoekadres van Overvliet Assurantiemakelaars:

Twentestraat 88, 3083 BD Rotterdam
Correspondentieadres:
Postbus 9000, 3007 AA Rotterdam
Telefoon: 010 - 411 9595
E-mail: mail@overvliet.nl
KvK-nummer: 24138866

Het bezoekadres van MAAT Adviseurs:

Molenstraat 206, 6712 CX Ede
Correspondentieadres:
Postbus 105, 6710 BC Ede
Telefoon: 0318 - 59 64 96
E-mail: info@maat.nl
KvK-nummer: 09038955

Het bezoekadres van Ten Cate Verzekeringen:

Westersingel 42, 8601 EN Sneek

Correspondentieadres:

Postbus 167, 8600 AD Sneek

Telefoon: 0515 - 41 41 29

E-mail: info@tencateverzekeringen.nl

KvK-nummer: 24117311

Wat wij van u vragen

Op voorgaande pagina's hebben wij aangegeven op welke wijze wij onze cliënten van dienst zijn, maar dit kunnen wij alleen optimaal doen wanneer ook onze cliënten hieraan meewerken. Daarom vragen wij van onze cliënten het volgende:

3.1 Informatie over elders lopende verzekeringen

Het kan zijn dat u ook verzekeringen heeft gesloten bij een andere instantie dan onze organisatie. Voor ons is dit geen enkel bezwaar, maar wij moeten wel weten om welke verzekeringen het gaat. Wanneer wij niet weten welke andere verzekeringen u heeft afgesloten, kunnen er onbedoeld gaten of overlappingen in uw verzekeringsportefeuille ontstaan. Ook bestaat dan de kans dat wij u niet tijdig informeren over voor u belangrijke wijzigingen in rechtspraak en (fiscale en sociale) wetgeving. Daarom willen wij altijd een compleet overzicht hebben van de risico's die u verzekerd heeft.

Als u, bijvoorbeeld als gevolg van ziekte of ongeval, tijdelijk niet bij machte bent om zelf uw belangen te behartigen, kunnen wij dit alleen voor u waarnemen wanneer wij een compleet overzicht hebben van de maatschappijen die benaderd moeten worden.

3.2 Informatie over wijzigingen in uw persoonlijke situatie

Het is erg belangrijk dat u ons informeert over veranderingen in uw persoonlijke situatie, zoals een verhuizing, een andere baan, de start van een samenleving, een huwelijk, de geboorte van uw kind of de aankoop van een woning. Zo zijn er tal van andere gebeurtenissen die stuk voor stuk gevolgen kunnen hebben voor uw verzekeringspakket.

3.3 Schades direct melden

Het is belangrijk dat u ons zo snel mogelijk informeert over een schade waarvoor u een beroep wilt doen op de door u afgesloten verzekering. Op dat moment kunnen wij namelijk direct maatregelen nemen om uw belangen veilig te stellen. Bijvoorbeeld door een deskundige te benoemen die zowel de oorzaak van de schade als de financiële gevolgen vaststelt. Directe actie op dit punt kan voorkomen dat er later discussies met de verzekeringsmaatschappij ontstaan die voorkomen hadden kunnen worden door direct de bewijzen te verzamelen en vast te leggen. Vandaar dat wij u vragen ons zo snel mogelijk te informeren over een schade waarmee u geconfronteerd wordt. Ook gebeurtenissen die tot schade of aanspraken kunnen leiden willen wij graag van u weten, vaak is het van belang deze al vroeg aan de verzekeringsmaatschappij te melden.

Bij twijfel: Neem contact op met één van onze medewerkers!

3.4 Controle verzekeringsdocumenten

Bij de opmaak van een verzekeringspolis wordt gebruik gemaakt van de door u verstrekte informatie. Ondanks dat wij deze zeer zorgvuldig te werk gaan, willen wij u toch vragen de gegevens goed te controleren.

3.5 Eerlijke informatie

Wij zijn op het gebied van verzekeringen uw belangenbehartiger. Wij gaan ervan uit dat onze cliënten ons altijd naar waarheid informeren, zowel bij het aangaan van de verzekering als wanneer een beroep wordt gedaan op de verzekering.

Indien wij onverhoopt geconfronteerd worden met een cliënt die opzettelijk foutieve informatie verschaft met het doel de verzekeringsmaatschappij op oneigenlijke gronden te bewegen een verzekering af te sluiten of ten onrechte een uitkering te doen, dan zullen wij in het algemeen direct de relatie met deze cliënt beëindigen. Uiteraard zorgen wij in dat geval wel dat de overdracht van de verzekeringen naar de nieuwe adviseur van deze cliënt correct zal verlopen.



SAA Verzekeringen B.V.
Twentestraat 88
Postbus 9000
3007 AA Rotterdam

Tel: 088 - 551 4444
E-mail: info@saa.nl
www.saa.nl