

Algemeen

SVH verzekeringen

Bezoekadres:

Balthasar Bekkerwei 70
8914 BE Leeuwarden

Postbus 2010

8901 JA Leeuwarden

Telefoon: 058 – 20 10 130

Email: stefan@svhverzekeringen.nl

Internet: www.svhverzekeringen.nl

AFM vergunningnummer: 12049648

KvK dossiernummer: 91275067

Kifid aansluitnummer: 300.018735

Wij informeren u graag vooraf over een aantal belangrijke kenmerken van ons bedrijf. Heeft u vragen naar aanleiding van deze informatie, neem dan contact met ons op.

Onze vergunning

Ons kantoor is vergunning verleend door de Autoriteit Financiële Markten: 12049749

Onze dienstverlening

Wij zijn een assurantieadvieskantoor dat zich richt op bedrijven en particulieren. Wij adviseren over financiële risico's en bemiddelen bij het afsluiten van verzekeringen die passen bij de individuele relatie. Ons kantoor heeft de vergunning om te adviseren en te bemiddelen in Schade-, Inkomens- en Zorgverzekeringen.

Algemene Voorwaarden

Onze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op al onze diensten en werkzaamheden. Wij hebben een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. In de Algemene Voorwaarden is een beperking van onze aansprakelijkheid opgenomen.

Relatie financiële instellingen en verzekeraars

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Wij hebben wel een samenwerkingsovereenkomst met FGD Diensten en FGD Assuradeuren B.V. te Leeuwarden. Adviesvrij wil zeggen dat wij in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen financiële producten van de verzekeraars of financiële instellingen waar wij of FGD Diensten een agentschap of sub-agentschap van hebben kunnen adviseren. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars of financiële instellingen zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een selectieve groep verzekeraars of financiële instellingen.

Intern beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers wordt niet beïnvloed door het aantal adviezen dat wordt gegeven of door het aantal financiële producten waarin wordt bemiddeld. Alle medewerkers binnen onze

onderneming hebben een vast salaris dat marktconform is. De medewerkers worden aangesproken en beoordeeld op integer, solide en klantgericht gedrag.

Zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in het kapitaal van ons bedrijf.

FGD Diensten en FGD Assuradeuren

SVH verzekeringen werkt samen met FGD Diensten en FGD Assuradeuren te Leeuwarden. SVH verzekeringen is gevestigd in eenzelfde kantoorpand als FGD Diensten en FGD Assuradeuren.

FGD Diensten beschikt over agentschappen van meer dan vijftien verzekeraars, terwijl aan FGD Assuradeuren door diverse verzekeraars volmacht is verleend.

FGD Assuradeuren heeft zelf verschillende verzekeringsproducten ontwikkeld met een goede prijs-kwaliteitverhouding. Omdat FGD over volmachten beschikt, kan zij de verzekeringsaanvragen zelf behandelen, accepteren en verwerken. Ook een schade wordt volledig door FGD zelf behandeld en afgewikkeld.

Vanwege deze voordelen zal SVH verzekeringen, wanneer dat voor u passend is, vaak kiezen voor een volmachtproduct van FGD Assuradeuren.

Alle backoffice activiteiten hebben wij overgedragen aan FGD Diensten. Het gaat hier o.m. om de registratie van klant en polisgegevens, incasseren van de verschuldigde premies, het opnemen van de telefoon en de behandeling van een schademelding.

De stukken van SVH verzekeringen die u als klant ontvangt worden meestal verzonden door FGD Diensten op haar briefpapier.

FGD Diensten heeft eigen inschrijvingen bij diverse verzekeraars waar uw polissen worden ondergebracht. Hier maakt SVH verzekeringen gebruik van. Wanneer er geen eigen inschrijving beschikbaar is wordt de polis via de postenbank van DAK afgesloten. Hier merkt u niets van. Op deze manier heeft SVH verzekeringen de mogelijkheid om verzekeringen onder te brengen bij meer dan 100 verzekeraars.

Wij werken niet met een zogenaamd servicecenter of callcenter. U krijgt bij ons rechtstreeks uw eigen accountmanager, uw eigen relatiebeheerder, maar ook de behandelaar van uw schademelding aan de lijn.

Selectie van aanbieders

Periodiek maken wij een selectie uit de financiële producten die volmachtbedrijven, service providers en verzekeringsmaatschappijen voeren. Wij bepalen uiteindelijk zelf wie deze partijen zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaats vinden. Onze algemene regeling is dat de premie incasso door FGD Diensten wordt gedaan.

Hoe worden wij beloond

Wij werken met een drietal beloningsvormen:

1. Provisie: de kosten van het product zijn rechtstreeks verwerkt in de prijs van het product: bij verzekeringen is dat de premie. De premie betaalt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij, volmachtbedrijf of service provider. De maatschappij, volmachtbedrijf of service provider draagt vervolgens een deel van de premie af aan ons ter dekking van de bedrijfskosten etc. Het percentage provisie varieert tussen de 10% en 25% met een gemiddelde van ongeveer 15%
2. Feebasis: Indien gewenst is het mogelijk om op basis van een vooraf afgesproken bedrag sommige werkzaamheden uit te laten voeren. Dit wordt vastgelegd in een contract.
3. Combinatie van beloningsvorm 1 en 2

Indien er gewerkt wordt met beloningsvorm 2 of 3 zal er van tevoren altijd afstemming met de particulier en de ondernemer zijn over het niveau van de beloning. Standaard is beloningsvorm 1. Met uitzondering van de werkzaamheden op feebasis, worden alle premies en rentes geïncasseerd door de verzekeringsmaatschappij, volmachtbedrijf of service provider. Voor werkzaamheden op feebasis zal een nota worden opgemaakt.

Indien wij complexe producten adviseren, waarbij u kunt denken aan arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, ontvangt u een dienstverleningsdocument waarin de wijze van belonen van specifiek die producten uiteengezet wordt. Op uw verzoek sturen wij u dit document toe.

Persoonsgegevens

Om u goed te kunnen adviseren is het noodzakelijk dat wij persoonsgegevens bij u opvragen en deze verwerken in onze administratie of advies- en offerteprogramma's. Met deze gegevens gaan wij zorgvuldig om. Wij verstrekken ze aan aanbieders waar wij offertes voor u opvragen.

Daarnaast delen wij bepaalde gegevens met partijen die betrokken zijn bij het uitvoeren van de overeenkomst. Denk daarbij aan arbodiensten, experts, schaderegelaars of taxateurs. Wij doen dat alleen als dat nodig is om een bepaald onderdeel van de overeenkomst uit te voeren.

Wij bewaren uw gegevens niet langer dan nodig om de overeenkomst uit te voeren. Uiterlijk zeven jaar nadat de verzekering is beëindigd verwijderen wij uw gegevens. Persoonsgegevens die betrekking hebben op een schade bewaren we tenminste vijf jaar.

U hebt het recht in te zien welke persoonsgegevens wij van u in onze administratie hebben opgeslagen. Wilt u van deze persoonsgegevens een overzicht ontvangen, dan kunt u een mail sturen aan gegevensbescherming@fgd.nl

Als u vindt dat de gegevens die wij van u hebben opgeslagen onjuist zijn of dat we ze onterecht hebben opgeslagen, dan kunt ons vragen deze gegevens aan te passen of te verwijderen. Ook kunt u ons vragen het gebruik van uw gegevens te beperken. U vraagt ons bijvoorbeeld uw gegevens niet aan een bepaalde organisatie door te geven. Wij kunnen in een dergelijk geval wel om nadere onderbouwing van uw verzoek vragen, om op deze wijze vast te stellen of uw verzoek juist is.

Tot slot mag u ons vragen uw gegevens door te sturen aan een derde. Bijvoorbeeld aan uw accountant, advocaat of bank.

Indien wij uw verzoek tot inzage, wijziging, wissen of beperking niet uitvoeren, dan heeft u het recht om hierover een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

Klachten

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten en verzekeringen zo goed mogelijk. Echter, waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt.

Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. Het kan voorkomen dat wij u verzoeken de klacht schriftelijk aan te leveren. Binnen een week na ontvangst van de klacht wordt er contact met u opgenomen. Tevens wordt er binnen een week een ontvangstbevestiging van de klacht aan u gestuurd en wordt er een klachtendossier aangemaakt.

De directie van SVH verzekeringen, zal proberen de klacht naar tevredenheid op te lossen of een standpunt in nemen. Dit zal niet altijd direct lukken echter er zal wel altijd worden aangegeven voor welke datum er een definitief standpunt komt. Bij de inhoudelijke reactie op de klacht zal ook verwezen worden naar de externe klachtenregeling bij KiFiD.

Indien de directie van SVH verzekeringen en de indiener van de klacht er samen niet uitkomen dan kunt u als consument/particulier zich binnen een termijn van drie maanden wenden tot het KiFiD, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. KiFiD is telefonisch te bereiken op 0900-3552248 en schriftelijk via Postbus 93257, 2509 AG te Den Haag. De internetsite is www.kifid.nl. U kunt zich desgewenst ook tot de burgerlijke rechter wenden.

Onze bereikbaarheid

Wij zijn op werkdagen bereikbaar van 8.30 uur tot 17.00 uur via het telefoonnummer 058– 20 10 130. Bij noodgevallen 's avonds en in het weekend kunt u bellen met 06 – 514 866 16.