

DIENTENWIJZER

Deze dienstenwijzer wordt u aangeboden door Schonewille & Ter Harkel. Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

Wie zijn wij?

Schonewille & Ter Harkel verricht voor zowel de particuliere als de zakelijke klant onafhankelijke advies- en bemiddelingsdiensten op het gebied van pensioenen, verzekeringen en andere financiële diensten. Uw belang staat altijd voorop; wij zijn op geen enkele wijze verbonden aan financiële instellingen waardoor wij daadwerkelijk onafhankelijk kunnen zijn.

Wij verplichten ons om:

- Duidelijkheid te geven over wat u van ons krijgt en wat u daarvoor betaalt;
- Een objectieve analyse te maken van de producten bij verschillende financiële instellingen. Hiermee kunnen we vaststellen welke partij het beste bij uw wensen en situatie past;
- U een advies te geven dat het beste bij u past;
- Er ook voor u te zijn als het financiële product eenmaal is afgesloten;
- Zorgvuldig om te gaan met uw gegevens;
- Onafhankelijk te zijn.

Om dit te waarborgen zijn wij onder andere bij de volgende instellingen aangesloten:

AFM

De AFM houdt streng toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële adviseurs. Daar vallen wij uiteraard ook onder. Om in aanmerking te komen voor een vergunning, moet er worden voldaan aan strenge eisen. Wij hebben deze vergunning en zijn geregistreerd onder nummer 12045883. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten.

Kifid

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 02066006.

Adfiz

Ons kantoor is lid van Adfiz, de grootste branchevereniging van onafhankelijke financiële intermediairs in Nederland. Wij kiezen er actief en vrijwillig voor te voldoen aan een aantal lidmaatschapseisen, die ons onderscheidend maken in de markt en die u als relatie van Schonewille & Ter Harkel meer zekerheid geven. Ook onderschrijven wij ons door lidmaatschap gedragscodes, onder meer op het gebied van onafhankelijkheid van advies en integriteit.

SEH

De Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH) helpt consumenten bij het vinden van deskundig hypotheekadvies. Zij doet dit via een erkenningsregeling voor hypotheekadviseurs die aantoonbaar genoeg kennis en ervaring hebben op het gebied van hypotheekadvies. De erkenning is persoonsgebonden; elke Erkend Hypotheekadviseur heeft de benodigde diploma's behaald en voldoet aan de praktijkvoorwaarden. Om de erkenning te behouden dient de adviseur ieder jaar een opleiding te volgen om zijn kennis te actualiseren.

Permanente Educatie

Alle adviseurs van Schonewille & Ter Harkel zijn verplicht om jaarlijks diverse opleidingstrajecten te doorlopen. Doel daarbij is kennis op peil te houden maar ook te verdiepen.

AP

U verstrekt ons veel vertrouwelijke informatie. Het is uiteraard van belang dat wij hier zorgvuldig mee omgaan. De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) ziet er op toe dat uw persoonsgegevens zorgvuldig door ons zullen worden gebruikt en beveiligd. Maar ook dat uw privacy in de toekomst gewaarborgd blijft.

Wat wij voor u kunnen betekenen?

Voorafgaand aan een advies vindt er altijd een gratis inventarisatie/oriëntatie plaats waarmee uw wensen en situatie duidelijk in kaart worden gebracht. Wij zijn van mening dat wij u pas goed van dienst kunnen zijn als we u kennen. Deze volledige inventarisatie is een belangrijke stap in die richting. Tijdens dit gesprek geven wij ook aan wat het vervolgtraject is en welke kosten dit met zich meebrengt.

Vervolgens doen wij een vergelijkend onderzoek naar een aantal aanbieders om uit te komen op enkele geselecteerden waarvan wij vinden dat die bij u passen. Wij zullen dat zowel schriftelijk als mondeling motiveren en aantonen.

Wij zijn breed gespecialiseerd en kunnen u op vele financiële terreinen van dienst zijn:

Levensverzekeringen	Alle denkbare vormen. Denk hierbij aan een overlijdensrisicoverzekering, kapitaalverzekering, lijfrenteverzekering en uitvaartverzekering.
Schadeverzekeringen	Alle denkbare vormen, zoals een auto-, een aansprakelijkheids- en een inboedelverzekering.
Inkomensverzekeringen	Arbeidsongeschiktheidsverzekering, woonlasten-beschermers en alle zakelijke inkomensverzekeringen, zoals ziekteverzuim, WGA eigen risico inclusief arbodienstverlening.
Consumptief krediet	Alle denkbare vormen van leningen voor particulieren.
Banksparen	Het opbouwen van vermogen met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van uw pensioen.

Hoe gaan wij te werk?

Onze dienstverlening is onderverdeeld in een aantal stappen:

- Oriënteren;
- Inventariseren;
- Analyseren en adviseren;
- Bemiddelen;
- Nazorg

Als u besluit om van onze diensten gebruik te maken, vinden wij het belangrijk om de afspraken over diensten en tarieven volledig en duidelijk schriftelijk vast te leggen.

Dat doen wij voordat wij beginnen met de diensten die u hebt gekozen, zodat u altijd vooraf weet waar u aan toe bent.

Stappenplan

Oriënteren

De eerste stap is bedoeld om geheel vrijblijvend te kijken wat we voor u kunnen betekenen. U krijgt van ons algemene informatie en u kunt na afloop beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze diensten.

Inventariseren

Wij sturen u een overzicht van alle stukken die wij willen ontvangen om u goed te kunnen adviseren. Ook zullen wij u vragen om een klant- en risicoprofiel in te vullen. Deze documenten bevatten voor ons nuttige informatie waarmee wij een advies kunnen opbouwen.

Analyseren en adviseren

Na ondertekening van het dienstverleningscontract, waarin de gemaakte afspraken over onder meer de vergoeding van ons kantoor zijn vastgelegd, kunnen wij voor u aan het werk.

We gaan een grondig onderzoek uitvoeren, waarbij wij dieper ingaan op uw financiële positie, uw wensen en doelen, uw kennis en ervaring en uiteraard ook uw risicobereidheid.

Van dit advies ontvangt u een rapport. Wij zullen dit graag uitgebreid met u bespreken en toelichten.

Bemiddelen

Wij hebben uitstekende contacten met een groot aantal aanbieders van financiële producten. Als u bij die aanbieders een product wilt aanschaffen kunnen wij dat geheel voor u verzorgen. Voor bemiddeling is een gedegen en passend advies altijd uitgangspunt. In de meeste gevallen zullen wij het advies hebben opgesteld. Het is ook mogelijk dat wij bemiddelen op basis van een advies dat een andere adviseur heeft opgesteld.

Nazorg

Wij kunnen u ook van dienst zijn nadat u een product hebt aangeschaft. Dat kan bijvoorbeeld gaan over adviseren en bemiddelen over aanpassingen van het product vanwege gewijzigde omstandigheden. Wij kunnen dan samen met u bepalen welke vervolgstappen nodig zijn. Uiteraard kunt u te allen tijde een beroep op ons doen bij uw vragen indien u cliënt bent.

Hoe zit het met onze vergoeding?

Bij schadeverzekeringen en consumptief krediet ontvangen wij van de bank of verzekeraar een vergoeding in de vorm van provisie.

Voor levensverzekeringen, hypotheek, uitvaartverzekeringen, betalingsbeschermers en individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen mogen wij geen provisie ontvangen van banken of verzekeraars. Wij zullen de kosten voor onze werkzaamheden voor deze producten dan ook bij u in rekening brengen. Het oriëntatiegesprek is altijd gratis. Wij streven een bestendige relatie na gebaseerd op vertrouwen. Indien uw gevoel na de oriëntatie niet optimaal is, bent u niets verplicht.

Voor de vervolgstappen hanteren wij tarieven. De hoogte van de vergoeding wordt bepaald door de complexiteit en bewerkelijkheid van ons advies. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een adviesvergoeding verschuldigd.

Onze tarieven

Om u een indicatie te geven van het aantal geschatte uren per product of dienst, vindt u hieronder een overzicht van de meest voorkomende diensten.

Diensten	Uren indicatie	Tarief x uur
Uurtarief		€ 100,-
Arbeidsongeschiktheid		
Nieuw advies**	8	€ 800,-
Onderhoudskosten per jaar***		€ 600,-
Annuleringskosten nieuw advies		€ 750,-
Lijfrente-, pensioen-en nabestaandenverzekering		
Nieuw advies	7,5	€ 895,-
Waardeoverdracht 1 polis	3,75	€ 375,-
Waardeoverdracht per extra polis	1	€ 100,-
Annuleringskosten	50%	
Risicoverzekering		
Nieuw advies 1 verzekerde	4	€ 495,-
Per extra verzekerde	1	€ 100,-
Annuleringskosten	50%	
Uitvaartverzekering		
Nieuw advies 1 verzekerd	2,4	€ 150,-
Per extra verzekerde	1	€ 100,-
Wijziging verzekeringnemer/begunstigde etc.	1	€ 100,-
Annuleringskosten	50%	
Sparen		
Openen van een spaarrekening	1,5	€ 150,-
Financieel plan opstellen		per uur

Onze adviseur behoudt zich het recht voor om in bijzondere gevallen af te wijken van genoemd bedrag.

* Deze eenmalige kosten komen te vervallen indien u voor een driejarig contract kiest.

*** Een arbeidsongeschiktheidsverzekering kent een jaarlijkse onderhoudstarief van € 600,-.

** Maandelijkse incasso is mogelijk.

Informatie over de vergoeding van onze dienstverlening vindt u tevens terug in het Dienstverleningsdocument (DVD) dat van toepassing is op uw dienstverleningsvraag:

- Risico's afdekken;
- Vermogensopbouw;
- Pensioenvraag.

Deze documenten zijn opgesteld door de AFM. Andere financiële dienstverleners hebben ook zo'n document. Zo kunt u ons vergelijken met anderen. De Dienstverleningsdocumenten kunt u terug vinden op onze website.

Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Voorbeelden zijn wijzigingen in uw gezinssituatie (geboorte, scheiding, overlijden), adreswijziging, verbouwing, andere werksituatie, enzovoorts.

Tevens verwachten wij van u dat u alle stukken die u van ons ontvangt, en met name polisbladen en contracten, goed controleert op juistheid en volledigheid. In het communicatietraject kunnen fouten of misverstanden sluipen. Als er iets onduidelijk of niet juist is weergegeven, neemt u dan contact met ons op.

Uiteraard verwachten wij dat u tijdig uw betalingsverplichtingen nakomt.

Indien u afwijkt van ons advies, verwachten wij dat u een vrijwaring voor ons ondertekent als u een ander product met onze bemiddeling afneemt.

Welke relatie onderhoudt Schonewille & Ter Harkel met banken en verzekeraars?

Wij zijn op geen enkele wijze verplicht om uw producten op het gebied van onze financiële diensten bij een bepaalde bank, verzekeraar of hypotheekverstrekker onder te brengen. Wij zijn volledig vrij in onze advisering en behartigen uitsluitend uw belangen.

Hoe belonen wij onze medewerkers?

Het beloningsbeleid van Schonewille & Ter Harkel is gericht op een lange termijn relatie met onze klanten. Dat betekent dat uw belangenzogoed mogelijk moeten worden gediend. Hiermee houden wij ook rekening bij de wijze waarop onze medewerkers beloond worden. De medewerkers van Schonewille & Ter Harkel werken op basis van een vast salaris, wanneer wij onze doelstellingen halen belonen wij onze medewerkers extra. Deze extra beloning is bedoeld om onze medewerkers te belonen wanneer het beoogde service niveau behaald is en bestaat voor minder dan 50% uit financiële doelstellingen. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer en klantgericht handelen. De variabele beloning bedraagt niet meer dan 5% van het salaris.

U hebt de mogelijkheid een klacht in te dienen

Indien u klachten heeft over onze dienstverlening dan horen wij dat graag zelf. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

Mochten wij uw klachten niet naar tevredenheid te hebben afgewikkeld, dan kunt u zich wenden tot het Kifid. Dit klachteninstituut neemt uw klacht in behandeling. Voor meer informatie: www.kifid.nl.

Hoe en wanneer kunt u Schonewille & Ter Harkel bereiken?

U kunt ons op werkdagen van maandag tot en met vrijdag bereiken van 08.30 tot 17.00 uur op ons kantooradres Sint Annastraat 2, 9901 AW te Appingedam.

Het is ook mogelijk om buiten kantoor tijden een afspraak te maken.

Kantooradres:	Sint Annastraat 2, 9901 AW Appingedam
Postadres:	Postbus 100, 9900 AC Appingedam
Telefoonnummer:	0596 - 69 36 66
Email:	verzekeringen@schonewille-terharkelverzekeringen.nl
Website:	www.schonewille-terharkel.nl

Schonewille & Ter Harkel is u graag van dienst en dankt u hartelijk voor uw vertrouwen.
