

# DIENSTENWIJZER



[WWW.SCHIPPERHEIJN.NL](http://WWW.SCHIPPERHEIJN.NL)

[WWW.SMARTADVIES.NL](http://WWW.SMARTADVIES.NL)

## **Informatie over onze dienstverlening**

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In onze werkwijze staat U als klant bij ons centraal. Met deze dienstenwijzer willen wij u wegwijs maken bij ons kantoor, Assurantiekantoor Schipperheijn te Nijmegen. Onderstaand onze gegevens:

### **Naam en adres**

Assurantiekantoor Schipperheijn, ook wel  
Schipperheijn Verzekeringen, Schipperheijn Assurantiën of Smartadvies Verzekeringen.

Van Lyndenstraat 1  
6521 BH Nijmegen  
Telefoon: (024) 3233980  
Email: [info@schipperheijn.nl](mailto:info@schipperheijn.nl)

**Aangesloten bij**

Ons kantoor heeft een Vergunning bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer: 12019700

Het handelsregister van de Kamer van Koophandel (KvK) te Nijmegen onder nummer: 10145135

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFid) onder nummer: 300.013752

**Aard van dienstverlening**

Met de vergunning die wij hebben mogen wij u adviseren en bemiddelen in:

- Schadeverzekeringen voor Bedrijven en Particulieren
- Spaar-Betaalrekeningen
- Electronisch geld

**Heeft u een klacht?**

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Bent u echter niet tevreden , dan vragen wij u dit ons z.s.m. te laten weten. Wij doen dan ons best om u weer tevreden te stellen.

Vindt u dat wij niet naar uw tevredenheid op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u contact opnemen met de volgende onafhankelijke klachteninstantie:

*KiFid*

*Postbus 93257*

*2509 AG Den Haag*

**Adviesvrij**

Ons kantoor is adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij onafhankelijk zijn, en geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde verzekeringsmaatschappijen, banken en/of hypotheekverstrekkers.

**Géén zeggenschap**

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Géén enkele financiële instelling zoals een bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft een aandeel (eigendomsbelang of zeggenschap) in onze onderneming.

### **Selectie van aanbieders**

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die verzekeringsmaatschappijen voeren. Hierbij werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

### **Execution only**

Mocht u via één van onze websites een verzekering afsluiten dan is er geen sprake van advies. Bij het online afsluiten is, aangezien het geen advies betreft, sprake van execution only. Twijfelt u over de dekking, voorwaarden of iets anders, aarzel dan niet en neem contact met ons op. Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid voor enige schade die u ondervindt door de door u gemaakte keuzes bij het afsluiten van een verzekering.

### **Wijze waarop wij beloofd worden**

De kosten van onze werkzaamheden worden gefinancierd door de bank of verzekeraar waar wij uw verzekering of hypotheek onderbrengen, dit heet provisie. Indien wij u rechtstreeks kosten in rekening brengen voor onze dienstverlening, informeren wij u hierover vooraf. Zo komt u nooit voor onverwachte kosten te staan.

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

Informatie ! Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. De informatie die wij van u ontvangen, is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven. Wij vragen u ons altijd 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, etc. of een andere belangrijke gebeurtenis.

### **Uw persoonsgegevens**

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

### **Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om**

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

### **Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?**

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat 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.

### **Hoe lang bewaren wij uw gegevens?**

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar 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.

### **Wat zijn uw rechten?**

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.

- c) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- 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. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- e) Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- f) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

**Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?**

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere "stukjes" van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

**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 binnen ons kantoor wordt omgegaan 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.