

## Dienstenwijzer

**Naast algemene informatie over Scheffer Verzekeringen & Hypotheken vindt u in deze Dienstenwijzer uitgebreide informatie over ons kantoor, onze dienstverlening, ons privacybeleid en onze klachtenregeling.**

### Wie zijn wij?

Scheffer Verzekeringen & Hypotheken  
Bezoekadres  
Tappersweg 12 P  
2031 ET Haarlem  
Correspondentieadres  
Tappersweg 12 P  
2031 ET Haarlem

Scheffer Verzekeringen & Hypotheken adviseert over en bemiddelt als onafhankelijk intermediair in verzekeringen, hypotheeken, lijfrente en financiële planning, zowel aan particulieren als ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterke persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant, met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt. Scheffer Verzekeringen & Hypotheken is een kleinschalig kantoor waardoor wij onze cliënten de best mogelijke persoonlijke service kunnen bieden.

### Onze bereikbaarheid en openingstijden

Telefoon : 023-5325140  
Internet : [www.scheffer-verzekeringen.nl](http://www.scheffer-verzekeringen.nl)  
E-mail : [info@scheffer-verzekeringen.nl](mailto:info@scheffer-verzekeringen.nl)

Openingstijden  
Maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur en volgens afspraak.  
In geval van nood, zoals ongeval, overlijden, of ingrijpende schade, kunt u ons buiten kantoortijden bereiken via telefoonnummer: 06-52540924.

Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post of per e-mail ([info@scheffer-verzekeringen.nl](mailto:info@scheffer-verzekeringen.nl)).

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek.

### Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Scheffer Verzekeringen & Hypotheken heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen in de volgende financiële diensten en/of producten:

- ✓ Betaalrekeningen
- ✓ Consumptief krediet
- ✓ Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)
- ✓ Hypothecair krediet
- ✓ Inkomensverzekeringen
- ✓ Schadeverzekeringen particulier en zakelijk
- ✓ Spaarrekeningen
- ✓ Vermogen
- ✓ Zorgverzekeringen

### Onze dienstverlening

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van hypotheeken, levensverzekeringen, schadeverzekeringen, lijfrente, financiële planning en consumptief krediet. Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn. Op al deze gebieden helpen wij u bij het afsluiten van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien het nodig en wenselijk is, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

### Execution only

U heeft via ons kantoor ook de mogelijkheid om op basis van execution only uw hypotheek of ander financieel product af te sluiten. Deze manier is bedoeld voor klanten die volledig op de hoogte zijn m.b.t. financiële producten en die zelf besloten hebben welke hypotheekvorm, rentevastperiode en geldverstrekker het beste bij hen past. U bent dan, nadat de keuze voor het product door u weloverwogen zelf gemaakt is, ook zelf verantwoordelijk.

## Voor wie is execution only geschikt?

Voor mensen die er zeker van zijn dat zij zonder verdere bemoeienis, anders dan het bemiddelen voor dit product, van een adviseur in staat zijn de voor hen beste keuze te kunnen maken. Wij benadrukken uitdrukkelijk, dat wij in een situatie van execution only, alleen de administratieve bemiddeling en afhandeling verzorgen van de door u gemaakte keuze betreffende uw hypotheek of ander product en u hierbij niet hebben voorzien van advies. Indien u gebruik wil maken van execution only dienen wij vooraf te toetsen of deze vorm van dienstverlening voor u geschikt is.

## Hoe vrij zijn wij in ons advies?

### Adviesvrij

Wij zijn volledig vrij in onze advisering. Dit betekent dat ons kantoor geen enkele verplichting heeft om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen.

### Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Onze vrijheid als ondernemer betekent concreet voor u dat wij informeren en adviseren in uw belang.

### 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 we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria; de hoogte van de premie, 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 maken wij samen met u de keuze voor een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders dat voldoet aan uw wensen.

## Onze kosten voor advies en bemiddeling

U betaalt voor onze dienstverlening op verschillende manieren.

- Voor onze dienstverlening op gebied van schadeverzekeringen ontvangen wij een doorlopende provisie van de aanbieder van uw verzekering.

- Dienstverlening met betrekking tot complexe en impactvolle producten verrichten wij altijd op basis van een vast tarief of uurtarief.
- Dienstverlening met betrekking tot consumptieve kredieten verrichten wij altijd op basis van doorlopende provisie, omdat wettelijk gezien geen ander verdienmodel is toegestaan.

## Ons interne beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat voor het grootste gedeelte uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Afhankelijk van de functie en de beoordeling kunnen medewerkers een variabele beloning ontvangen die maximaal 20% van hun totale inkomen uitmaakt. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt de hoogte van het vaste salaris en de hoogte van de variabele beloning.

## Wat vragen wij van u?

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

### Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Een goed advies staat of valt namelijk met een volledig beeld van uw gegevens. Wij vragen u daarom alle informatie die mogelijk relevant kan zijn voor de aan u te verstrekken adviezen aan ons te overleggen. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

### Totaalbeeld

Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een goed totaalbeeld te hebben. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw persoonlijke en financiële situatie. Als u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan zullen wij u erop wijzen dat in het advies hiaten kunnen zitten en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn. Missen wij te veel informatie om een verantwoord advies op te kunnen stellen, dan zullen wij u informeren dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

### 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, kunt u van ons informatie ontvangen die wij u wettelijk verplicht zijn aan te bieden, en/of kunt u informatie ontvangen waarmee u zich nog beter kunt oriënteren op de door ons aangeboden financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons indien nodig of gewenst 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.

## **Ons privacybeleid**

### **Verwerking persoonsgegevens**

Scheffer Verzekeringen & Hypotheken verwerkt uw persoonsgegevens in het kader van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst welke wij met u hebben. Daarnaast zijn wij vanuit wet- en regelgeving verplicht om bepaalde persoonsgegevens van u te verwerken. Zodra wij aanvangen met onze dienstverlening aan u en u ons (persoons)gegevens verstrekt zullen wij deze verwerken in onze systemen.

### **Bewaartermijnen**

Wij bewaren persoonsgegevens die we verwerken niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor ze verzameld zijn dan wel op grond van de wet is vereist. Doorgaans zal dit zijn tot vijf jaar na het beëindigen van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst.

### **Uw rechten**

U heeft het recht om te weten welke persoonsgegevens wij van u hebben vastgelegd, bijvoorbeeld omdat u die wilt controleren, verbeteren, aanvullen of afschermen. Als u wenst kunt u, onder voorwaarden, zelfs uw persoonsgegevens laten verwijderen. U kunt dit doen door een schriftelijk verzoek te sturen, onder bijvoeging van een kopie van uw legitimatiebewijs. Wij zullen dan binnen vier weken op uw verzoek reageren. De contactinformatie van ons kantoor vindt u op de eerste pagina van dit document.

Ook kunt ons laten weten dat er geen persoonsgegevens van u mogen worden verwerkt in het kader van marketingactiviteiten. We zullen er dan voor zorgen dat wij u niet meer benaderen voor andere diensten of producten dan die u al van of via ons heeft afgenomen. U kunt dit schriftelijk kenbaar maken aan ons.

### **Delen met derden**

Om uitvoering te kunnen geven aan onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie kan dit betekenen dat wij gegevens, inclusief persoonsgegevens, delen met onder andere aanbieders, schade-experts, schade-herstelbedrijven, taxateurs, juristen, arbeidsdeskundigen, reïntegratiebedrijven, zorgverleners, KiFiD en toezichthouders. Dit gebeurt op basis van een contract cq. overeenkomst die wij met u hebben of op basis van een wettelijke grondslag. U heeft bij deze ontvangers van uw persoonsgegevens dezelfde rechten als binnen ons kantoor. U kunt hiervoor een schriftelijk verzoek indienen bij de betreffende organisaties.

### **Beveiliging**

Wij beschermen de ons toevertrouwde gegevens met behulp van technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen om het risico van verlies, misbruik, onbevoegde toegang, openbaarmaking en wijziging zo klein mogelijk te maken. Indien u toch denkt dat er misbruik is gemaakt van data, dan kunt u contact opnemen met ons.

## **De premie**

### **Hypotheek en kredieten**

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. U kunt zelf uw wijze van betaling kiezen bij het sluiten van de hypotheek of het krediet. Wij raden u aan deze betalingen tijdig te verrichten resp. te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

### **Verzekeringen**

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten verzekering verschuldigd bent aan de verzekeringsmaatschappij(en), dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende verzekeringsmaatschappij(en), of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. Per polis zullen wij daarover met u afspraken maken. Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen.

### **Afspraken rondom (premie)betalingen**

Het is belangrijk dat u tijdig betaalt. Indien u niet tijdig betaalt kan in geval van een verzekeringsovereenkomst de maatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd.

De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht. In geval van niet tijdige betaling van een hypotheek kan de instelling die de hypotheek heeft verstrekt de woning laten ontruimen en verkopen om daarmee de schuld aan rente en aflossing te voldoen. Als u niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.

## Beëindiging relatie met ons kantoor

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken, heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de bewuste aanbieders verzoeken lopende verzekeringen, hypotheek of beleggingsrekeningen over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van uw keuze. De genoemde producten blijven dan gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij te maken of over te sluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

## Als u een klacht heeft

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht heeft.

### Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 48 uur zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen uiteraard alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

### Daarna eventueel naar het klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen en uw klacht heeft betrekking op onze financiële diensten dan kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900 – 355 22 48

E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

Heeft uw klacht betrekking op de verwerking van uw persoonsgegevens door ons dan kunt u zich altijd wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens.

Postbus 93374

2509 AJ Den Haag

Telefoon: 0900 – 200 12 01

E-mail: [info@autoriteitpersoonsgegevens.nl](mailto:info@autoriteitpersoonsgegevens.nl)

Internet: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

## Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- ✓ Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- ✓ Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- ✓ Kamer van Koophandel (KvK)
- ✓ Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

### Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Scheffer Verzekeringen & Hypotheken is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12002509. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl). Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0800 – 540 05 40.

### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening, en komen wij er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Scheffer Verzekeringen & Hypotheken is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.000375. Kijk op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) voor meer informatie.

### Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder dossiernummer 34231705.

### Erkend Financieel Adviseur

Onze adviseurs, Edwin Scheffer en Joyce Kortekaas, zijn als Erkend Financieel Adviseur ingeschreven bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH). Een Erkend Financieel Adviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis en ervaring zijn aangetoond. Als Erkend Financieel Adviseur hebben wij de Beroepscode van EFA ondertekend. Kijk op [www.mijn erkendfinancieeladviseur.nl](http://www.mijn erkendfinancieeladviseur.nl) voor meer informatie.

## **Aansprakelijkheid**

Scheffer Verzekeringen & Hypotheken is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Scheffer Verzekeringen & Hypotheken is beperkt tot het bedrag waarop de door de betrokken rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

## **Algemene voorwaarden**

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van Scheffer Verzekeringen & Hypotheken van toepassing. Deze worden op verzoek aan u toegezonden.

## **Nog vragen?**

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit Dienstverleningsdocument 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.scheffer-verzekeringen.nl](http://www.scheffer-verzekeringen.nl) vindt u telkens de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer, standaard DVD's, onze privacyverklaring en Algemene voorwaarden.