

DIENSTENWIJZER



**Taylor**  **Mates**

ondernemers in zekerheid

VERZEKERINGEN - ZAKELIJK RISICOBEBEER - HYPOTHEKEN - PENSIOENPLANNING

# TAYLOR MATES DIENSTENWIJZER

Taylor Mates, ondernemers in zekerheid streeft naar een optimaal contact met haar relaties. Daarom vinden wij het belangrijk dat onze klanten een goed inzicht hebben in de dienstverlening die wij bieden. In deze 'Dienstenwijzer' proberen wij een helder beeld inzicht hierover te geven. Mocht u na het lezen hier vragen of opmerkingen over hebben dan staan wij u hier graag voor te woord. Wij verzoeken u hiervoor met ons contact op te nemen.

## **Wie zijn wij?**

Wij zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Het is onze taak samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij met u na voor welke risico's een verzekeringsoplossing tot de mogelijkheden behoort. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel goed aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.

Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten namens onze klanten met de verzekeringsmaatschappijen. Wij streven naar een langdurige duurzame relatie tussen u en ons kantoor.

## **Onze diensten**

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

### **Schade- en levensverzekeringen**

Te denken valt hierbij aan verzekeringen op gebieden waaronder zorg, verzuim, arbeidsongeschiktheid, autoverzekeringen, brand, diefstal, bedrijfschade, aansprakelijkheid, transport, reis, pensioen, oudedagsvoorzieningen, ongevallen, overlijden, krediet, vermogen en sparen.

### **Hypotheken en consumptief krediet**

Hierbij zorgen wij ervoor dat de financiering voor de aankoop van uw woning of andere (on)roerende goederen goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden. Zonodig wordt uw geldlening gecombineerd met een voor u geschikte beleggings-, levens-, overlijdensrisico en/of spaarverzekering,

### **Overige financiële diensten**

Te denken valt hierbij aan sparen, bedrijfssparen, levensloopregelingen, collectieve werknemersregelingen etc. Desgewenst kunnen wij u in contact brengen met financiële instellingen die gespecialiseerd zijn in beleggingen en vermogensbeheer.

Voor de uitvoering van onze dienstverlening, beschikken wij over uw gegevens.

Conform de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) kunt u erop rekenen dat wij hier zorgvuldig mee omgaan.



## **Onze positie t.o.v. de aanbieders**

Ons lidmaatschap van de Nederlandse Vereniging van Assurantieadviseurs en financiële dienstverleners (NVA) geeft u de zekerheid dat wij onze diensten adviesvrij aan u ter beschikking stellen.

### **Adviesvrij**

Ons kantoor heeft geen enkele contractuele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

### **Ondernemersvrijheid**

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

### **Objectiviteit**

Door deze onafhankelijke positie als intermediair en daar wij niet als volmacht van verzekeraars onze dienstverlening uitvoeren bieden wij u volledige objectiviteit in onze advisering.

### **Keuze van aanbieders**

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Wij werken met speciale vergelijkingsprogramma's die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van nagenoeg de gehele markt.

Uit al deze aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat goed past bij uw persoonlijke wensen. Deze vergelijking maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring met de instelling hoe die zich opstelt indien een beroep wordt gedaan op een uitkering. Omdat wij op deze wijze werken, kunnen wij als een ongebonden, objectieve bemiddelaar voor u optreden.

## **Wat mag u van ons verwachten?**

Wij zullen voor u de volgende werkzaamheden verrichten:

### **In het voortraject:**

- ⊕ het maken van een risico-inventarisatie;
- ⊕ informatie en/of toelichting bij gekozen oplossingen;
- ⊕ bekijken welke oplossingen u nodig heeft en waarom of waarom niet;

### **Bij bemiddeling / administratie en beheer:**

- ⊕ bemiddeling bij het aangaan van een geadviseerde verzekering of ander financieel product controle van polisgegevens
- ⊕ toezicht op incasso en afdracht van de premies beoordeling van de juistheid van de dekking op basis van de door u verstrekte gegevens

### **Tijdens de looptijd:**

- ⊕ hulp bij schade, afkoop, premievrij maken, oversluiting, opzegging of enig andere mutatie.
- ⊕ wij onderhouden namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappijen bij wie uw verzekering is ondergebracht.



## Wat verwachten wij van u?

Het is terecht dat u hoge eisen stelt aan onze dienstverlening. Maar om u goed van dienst te kunnen zijn, verwachten wij ook een aantal zaken van u:

- ③ Het is belangrijk dat u de juiste en volledige gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden. Onze advisering is eveneens afhankelijk van de door u verstrekte informatie.
- ③ Hebt u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.
- ③ Bij bepaalde producten zullen wij uw situatie schriftelijk vastleggen en een zogenaamd Klantprofiel opstellen. Nadat wij dit met u hebben ingevuld, zal zowel onze adviseur als u dit formulier ondertekenen. Voor zakelijke relaties hebben wij een checklist voor bedrijven ontwikkeld, dat wij samen met u zullen doorlopen en invullen.
- ③ Bij bepaalde diensten zijn wij wettelijk verplicht uw identiteit aan de hand van een origineel identiteitsbewijs van te stellen. U mag dus verwachten dat uw adviseur hiernaar vraagt.
- ③ Om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven, verwachten wij van u dat wijzigingen in de persoonlijke of bedrijfsmatige situatie danwel aanpassingen met betrekking tot de verzekerde zaken, zo spoedig mogelijk aan ons worden doorgegeven.
- ③ Onder wijziging van de persoonlijke situatie vallen onder meer geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging bestemming woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aanschaf kostbare zaken, aan- of verbouw van de woning, etc.
- ③ Onder wijzigingen in uw bedrijfsmatige situatie vallen onder andere wijzigingen in de aard van bedrijfsactiviteiten, gebruik van verzekerde locaties en mutaties in het bedrijfsorganogram.
- ③ Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. Indien u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij dan door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar, zodat wij u adequaat kunnen begeleiden. De eventuele schade bij ziektekostenverzekeringen wordt meestal direct met u afgewikkeld. De polis wordt ook rechtstreeks aan u verzonden.
- ③ Wij kunnen u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zonnodig te raadplegen.
- ③ 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.



## De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende manieren plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode gevolgd zal worden.

### Algemene afspraken rondom premiebetaling

- ③ Premiebetaling danwel premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt;
- ③ Premies worden in principe per jaar betaald. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht;



## Incasso door ons

- ⊗ Indien wij u laten weten dat de door u verschuldigde premie door ons –namens de verzekeringsmaatschappij– bij u wordt geïncasseerd, kunt u kiezen voor een aantal wijzen van betaling:
  - ⊗ zenden van een nota of acceptgiro met betaling door u per bank of giro;
  - ⊗ automatische afschrijving van bank of giro doordat u ons heeft gemachtigd de premie af te laten schrijven.
- ⊗ Als u uw premie aan ons heeft betaald, dan bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Dit betekent dat u nooit tweemaal hoeft te betalen.

## Incasso door de verzekeraar

- ⊗ U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening af te laten schrijven. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt;
- ⊗ Als u vragen heeft over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.

## Problemen met premiebetaling

- ⊗ Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet op tijd betaalt, kan de verzekeringsmaatschappij 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;
- ⊗ Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken;
- ⊗ Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op gehele of gedeeltelijke premie restitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij verzorgen.



## Hoe worden wij beloond?

Wij ontvangen van de verzekeringsmaatschappij waar uw verzekering is ondergebracht een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.



## Onze kwaliteit

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons bedrijf een vergunning gegeven op de volgende gebieden:

- |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ⊗ Schadeverzekeringen | ⊗ levensverzekeringen | ⊗ hypothecair krediet |
| ⊗ Consumptief krediet | ⊗ spaarrekeningen     | ⊗ betaalrekeningen    |

Ons bedrijf is ingeschreven in het AFM-register onder nummer: 12016167. Registratie is een wettelijke verplichting. Het register is te raadplegen op de website van de AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)).

## Wij zijn aangesloten bij de volgende instanties:

- ⊗ NVA (Nederlandse vereniging van assurantieadviseurs en financiële dienstverleners).
- ⊗ Erkenningsregeling RMA (Register Makelaar in Assurantiën)
- ⊗ Stichting erkenningsregeling hypotheekadviseur



Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij een of meer organisaties die van haar leden een bepaalde kwaliteitsnorm eisen. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.

Onze adviseurs bekwamen zich via permanente educatie.

## **ISO-certificering**

Wij zijn in het bezit van een ISO 9001:2000 certificering. Dit betekent dat wij werken volgende vastgelegde procedures met als doel de kwaliteit te waarborgen. Een voorbeeld van een belangrijke ISO-norm is dat we bij het uitbrengen van een verzekeringsvoorstel bij minimaal 3 verzekeringsmaatschappijen een vergelijkbaar voorstel hebben opgevraagd.

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid.

## **Wft (Wet Financieel Toezicht)**

Deze dienstenwijzer is onder andere vanuit deze wetgeving tot stand gekomen. Indien u meer informatie wenst over de Wft, dan verwijzen wij u naar de website [www.minfin.nl/wft](http://www.minfin.nl/wft).



## **Beëindiging relatie**

U heeft immer een contract met een verzekeraar. Wij zijn hierbij door u aangesteld als zijnde uw adviseur. U heeft het recht de relatie met ons als adviseur te beëindigen. Dit kan binnen de mogelijkheden van uw contract met de verzekeraar, waarbij u de verzekeringsmaatschappij kunt verzoeken tot overvoer van de contracten naar een andere adviseur waarmee zij een samenwerking onderhouden.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.



## **Onze bereikbaarheid**

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:

Correspondentieadres	: Postbus 559 , 5340 AN Oss
Algemeen telefoon	: 0412-645045 (tijdens en buiten kantooruren)
Fax	: 0412-645720
e-mail	: <a href="mailto:oss@taylormates.nl">oss@taylormates.nl</a>
website	: <a href="http://www.taylormates.nl">www.taylormates.nl</a>
Vestigingsadressen	: deze treft u aan op onze website





## Overige belangrijke zaken

Wij zijn 24-uur per dag voor u bereikbaar.

Onze kantoren zijn op werkdagen geopend van 8.30 tot 17.00 uur. Afspraken buiten kantooruren zijn uiteraard ook mogelijk. U kunt zelf aangeven of u een afspraak bij ons op kantoor wenst op bij u thuis/ op kantoor. De routebeschrijvingen naar onze kantoren treft u aan op onze website: [www.taylormates.nl](http://www.taylormates.nl).

Buiten kantoor tijden kunt u gewoon contact met ons opnemen via het algemeen telefoonnummer 0412-645045. Voor spoedeisende gevallen verneemt u via ons algemeen telefoonnummer een servicenummer, waar wij een 24-uurs bereikbaarheid nastreven. Op dit nummer wordt u persoonlijk door een medewerker van ons kantoor te woord gestaan.



## Klachten?

Als u een klacht hebt over een afhandeling, over onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Alle klachten worden onder de verantwoordelijkheid van de directie behandeld. Wilt u nadere informatie over onze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht bij één van de volgende instanties terecht:

### **Bij klachten over onze werkzaamheden met betrekking tot hypotheekadviseurs:**

Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs  
Postbus 1321  
1000 BH Amsterdam  
Tel.: (020) 428 95 73  
Fax: (020) 428 95 74  
E-mail: [bureau@seh.nl](mailto:bureau@seh.nl)  
Website: [www.seh.nl](http://www.seh.nl)

### **Bij klachten over onze werkzaamheden met betrekking tot verzekeringen: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)**

KiFiD  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Tel.: 0900-3552248  
E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)  
Ons aansluitnummer bij KiFiD is 30008013



