



Dienstenwijzer

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Ons kantoor
3. De diensten die wij aan u leveren
4. Wat u van ons mag verwachten
5. Wat wij van u verwachten
6. Onze bereikbaarheid
7. Bedenktijd bij verkoop op afstand
8. Premiebetaling
9. Schade- of andere uitkering
10. Onze relatie met verzekeraars
11. De beloningsstructuur
12. Eisen van vakbekwaamheid en deskundigheid
13. Beëindigen relatie
14. Klachtmogelijkheid

1. Inleiding

U bent van plan de zorg voor uw financiële voorzieningen toe te vertrouwen aan ons kantoor. Een goede beslissing. U kunt ervan overtuigd zijn dat uw financiële belangen bij ons in vertrouwde en deskundige handen zijn.

In deze dienstenwijzer treft u een complete beschrijving aan van onze dienstverlening en werkwijze. Wij geven u namelijk graag een goed overzicht van wat onze dienstverlening precies inhoudt en wat u van ons kunt en mag verwachten. De dienstenwijzer van S-Financiële Diensten voldoet aan het bepaalde in de Wet op het financieel toezicht.

Hieronder leest u precies waar wij voor staan, hoe onze dienstverlening is opgebouwd en welke acties wij ondernemen om uw financiële belangen zo goed mogelijk te behartigen. Dit document geeft u een helder beeld van wat u van ons mag verwachten, maar ook wat wij van u mogen verwachten.

2. Ons kantoor

S-Financiële Diensten wil uw financiële belangen optimaal behartigen. Om de gewenste financiële zekerheid te beperken, adviseren wij u over de mogelijkheden en stellen wij voor u een evenwichtig pakket voorzieningen samen dat wij gedurende de relatie die u met ons heeft voor u onderhouden en indien nodig aanpassen. Uitgangspunt daarbij is steeds uw wens in combinatie met de (financiële) mogelijkheden.

Wij helpen u met het bepalen van realistische doelstellingen op financieel gebied, waarbij wij u ook wijzen op de beperkingen, mogelijkheden en voordelen van wettelijke regelingen op het gebied van fiscaal-, huwelijks-, vermogens- en erfrecht. Uw belangen staan centraal en onze dienstverlening sluit hierop aan.

Wij streven een hoog niveau van dienstverlening na en investeren daarom in onze medewerkers op het gebied van opleidingen en informatievoorziening. Wij assisteren u actief bij schadeafwikkeling en hebben de bereikbaarheid van ons kantoor zo goed mogelijk afgestemd op uw behoefte.

De vergoeding voor de dienstverlening van S-Financiële Diensten is begrepen in de premie van de verzekeringen die u via onze bemiddeling sluit. Dit betekent dat ons advies aan u in principe geen verdere kosten met zich meebrengt. Wij ontvangen voor onze bemiddeling en voor het onderhoud van uw verzekeringen provisie van verzekeraars, banken, hypotheek- en geldverstrekkers. Indien wij u rechtstreeks, dat wil zeggen buiten de door u te betalen premie, kosten in rekening brengen, informeren wij u hierover vooraf.

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12007719 en ons KiFiD aansluitnummer is 300.004629.

Ons kantoor heeft de vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

- schadeverzekeringen;
- levensverzekeringen;
- hypothecair krediet;
- consumptief krediet;
- spaarrekeningen;
- betaalrekeningen;
- in onze advisering betrekken wij in voorkomende situaties ook de mogelijkheid van Spaarrekening Eigen Woning, Beleggingsrecht Eigen Woning, Lijfrentespaarrekening, Lijfrentebeleggingsrecht.

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

3. De diensten die wij aan u leveren

Als assurantiëkantoor is onze dienstverlening als volgt samen te vatten: wij behartigen uw financiële belangen waar het gaat om de via ons afgesloten of af te sluiten verzekeringen en andere financiële voorzieningen. Concreet betekent dit dat wij uw huidige (financiële) situatie, uw mogelijkheden en wensen in kaart brengen en op basis daarvan een advies uitbrengen. Vervolgens bemiddelen wij voor u bij het sluiten van de overeenkomst bij de verzekeraar of andere financiële instelling. Wij streven ernaar om uw afgesloten voorzieningen zoveel mogelijk gelijke tred te laten houden met uw persoonlijke en financiële ontwikkelingen. Indien tussentijdse aanpassingen nodig zijn, verrichten wij de noodzakelijke werkzaamheden om deze aanpassingen uit te voeren. Hiervoor is het van belang dat u ons tijdig en zo volledig mogelijk informeert over wijzigingen in uw leefsituatie.

Gedurende de looptijd van uw voorziening zorgt S-Financiële Diensten voor een zo correct mogelijke schadeafwikkeling, voor de administratieve verwerking en onderhoud.

4. Wat u van ons mag verwachten

Wij zijn uw adviseur op financieel gebied. In onze adviespraktijk gaan wij volgens een vast stappenplan te werk. Allereerst maken wij een risicoanalyse van uw situatie. Samen met u bekijken wij welke risico's u loopt en in hoeverre u deze zelf kunt dragen of beter kunt overdragen aan een verzekeraar. Vervolgens informeren wij u over de verzekeringsoplossingen en adviseren wij u over de voorzieningen die u de beste prijs-kwaliteitverhouding bieden. Wij bemiddelen voor u bij het afsluiten van de voorzieningen bij de desbetreffende instelling. Voor zover in ons vermogen ligt zorgen wij ervoor dat alle administratieve handelingen tijdig rond zijn. Tijdens de looptijd van uw verzekeringen zijn wij, naast uw vraagbaak, ook uw belangenbehartiger. Mocht u te maken krijgen met schade, dan onderhouden wij namens u de noodzakelijke contacten en trachten wij dat de schade zo snel en correct mogelijk wordt afgehandeld.

S-Financiële Diensten adviseert u over en bemiddelt bij het afsluiten van de volgende voorzieningen:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Betaalrekeningen
- Spaarrekeningen
- Elektronisch geld
- Financieringen
- Hypotheken

Voor het verlenen van financiële diensten als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht (Wft) beschikken wij als S-Financiële Diensten over de vereiste vergunning. Het nummer van onze vergunning is 12007719.

5. Wat wij van u verwachten

Om u zo goed mogelijk van dienst te zijn bij het samen- of bijstellen van uw voorzieningenpakket en het verstrekken van relevante informatie, is het noodzakelijk dat u ons zo snel mogelijk op de hoogte stelt van wijzigingen in uw (persoonlijke) situatie. Daarbij gaat het om wijzigingen in uw gezinssituatie (bijvoorbeeld geboorte, echtscheiding of overlijden), wijzigingen in uw inkomenspositie, adreswijziging, verandering of aanvulling van de inboedel, verbouwing van de woning, andere werksituatie, etc.

Hebt u ergens anders 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.

Bij bepaalde producten (zogenaamde impactvolle of risicovolle 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.

Bij bepaalde diensten zijn wij wettelijk verplicht uw identiteit aan de hand van een origineel identiteitsbewijs vast te stellen. U mag dus verwachten dat uw adviseur hiernaar vraagt.

Wij verzoeken u de gegevens uit de ontvangen stukken op juistheid te controleren en mogelijke onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Daarnaast adviseren wij u uw polissen en statusoverzichten geordend te bewaren, zodat u die bij een schade, gewenste aanpassing of uitbreiding snel bij de hand heeft. Bij elke aanvraag van een verzekering is het noodzakelijk dat u het aanvraagformulier volledig én naar waarheid invult. Wanneer u bepaalde gevraagde gegevens niet of niet juist invult, kan dit consequenties hebben voor de dekking en dus de eventuele (schade-)uitkering van de betreffende verzekering. Uiteraard kunnen wij u helpen bij het invullen van het aanvraagformulier.

U kunt bij ons een aantal mutatiekaarten opvragen. Hierop kunt u aangeven welke verandering zich in uw persoonlijke en/of financiële situatie heeft voorgedaan. Als u een mutatiekaart instuurt, zorgen onze adviseurs ervoor dat de noodzakelijke activiteiten ondernomen worden.

Als u via S-Financiële Diensten een offerteaanvraag doet of een verzekering afsluit, kunt u er zeker van zijn dat met uw gegevens zorgvuldig wordt omgegaan. Wij zullen uw gegevens niet aan derden beschikbaar stellen of gebruiken voor andere doeleinden dan die waarvoor u ze ter beschikking heeft gesteld.

Wij kunnen uw gegevens gebruiken om u in de toekomst interessante aanbiedingen te doen. Als u geen prijs stelt op toezending van extra informatie, dan kunt u dat aan ons doorgeven. Wij zorgen er dan voor dat u van ons uitsluitend post ontvangt die betrekking heeft op uw lopende verzekeringen en geldzaken.

6. Onze bereikbaarheid

U kunt ons altijd telefonisch bereiken voor vragen, advies, mutaties of meldingen. Voor een persoonlijk gesprek met één van onze adviseurs kunt u het beste vooraf telefonisch een afspraak maken, zij zullen u dan thuis bezoeken.

Onze openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag, van 09.00 tot 17.30 uur.

Kantoor Duiven
Marketing 19
6921 RE Duiven
Tel 026 351 76 92
Fax 026 355 43 71
Url www.sfin.nl
E-mail info@sfin.nl

7. Bedenktijd bij verkoop op afstand

Indien u uw aanvraag en/of het sluiten van uw schadeverzekering heeft gedaan via telefonische verkoop of via internet, dan is er een bedenktijd van toepassing. Ofwel, na de ontvangst van de polis heeft u nog het recht om de verzekering ongedaan te maken. De bedenktijd die u krijgt is maximaal 14 dagen en gaat in op het moment dat u de polis ontvangt. Deze regeling geldt niet voor verzekeringen met een contracttermijn korter dan één jaar, of voor verzekeringen waarbij uitdrukkelijk met u is overeengekomen dat deze volledig zijn uitgevoerd voordat de bedenktijd is afgelopen. Indien u van dit 'bedenkrecht' gebruik maakt, wordt er vanuit gegaan dat de verzekering nooit heeft bestaan. Indien uw aanvraag en/of het sluiten van de verzekering betrekking heeft op een levensverzekering bedraagt de bedenktijd 30 dagen na ontvangst van de polis.

Voor de volledigheid: verzekeringsovereenkomst die afhankelijk zijn van de ontwikkelingen op de financiële markten en/of overeenkomsten waarbij hypothecaire zekerheid wordt verleend, komen nooit in aanmerking voor deze regeling.

Wenst u gebruik te maken van het recht om uw verzekering ongedaan te laten maken? Dan kunt u alle verzekeringsbescheiden terugsturen naar ons.

Let op: indien u gebruik maakt van uw ontbindingsrecht zijn er al wel kosten gemaakt welke bij u in rekening zullen worden gebracht (de op het polisblad vermelde poliskosten).

8. Premiebetaling

Als u een verzekeringsovereenkomst sluit, draagt u bepaalde risico's over op een verzekeraar en/of bouwt u vermogen op. Omdat de belangen veelal erg groot zijn, is de betaling van de premie een wezenlijk aspect van de verzekeringsovereenkomst en voor u van groot belang.

Offerte

Voordat u een verzekering afsluit, ontvangt u een offerte waarin een opgave van de premie, de gewenste betaalwijze, de bijbehorende betaaltermijnen en de duur van de periode waarover de premie verschuldigd is, vermeld staan. Voor zover van toepassing informeren wij u ook over de bijbehorende poliskosten, eventuele verlengingskosten en assurantiebelasting.

Gespreide premiebetaling

Gewoonlijk betaalt u de verzekeringspremie per jaar (vooruit). Premiebetaling in termijnen (per maand, kwartaal of halfjaar) behoort in de meeste gevallen tot de mogelijkheden. Soms worden bij termijnbetaling premietoelagen berekend, aangezien hier voor de verzekeraar meer kosten aan verbonden zijn. Deze toeslag is al verwerkt in de premie, zoals we die vooraf aan u opgeven en zoals deze in de polis wordt vermeld.

Nadat de verzekering is gesloten ontvangt u van de verzekeringsmaatschappij uw polis en het bijbehorende polisblad. Op het polisblad staan alle relevante gegevens bevestigd. Uw polis is uw daadwerkelijke verzekeringsovereenkomst.

Incasso

De verzekeraar waarbij de verzekering voor u is afgesloten zal de premie op de door u gewenste wijze incasseren. Kiest u voor betaling per acceptgiro, dan ontvangt u per premieervaldag van uw verzekering een acceptgiro. Het betreffende bedrag dient binnen de gestelde termijn bij de verzekeraar binnen te zijn.

Kiest u voor premiebetaling via automatische incasso, dan dient u ervoor te zorgen dat het saldo op uw bank- of girorekening voldoende is om de premie te kunnen afschrijven. Er wordt inspanning geleverd om de premie tijdig te innen, maar de betalingsverplichting rust uiteindelijk bij u.

U wordt schriftelijk geïnformeerd als de incassopoging niet geslaagd is. U wordt dan in de gelegenheid gesteld de premie alsnog te voldoen. Overigens blijven de gevolgen van niet tijdige premiebetaling, zoals opgenomen in de desbetreffende polisvoorwaarden, ook bij niet-geslaagde incasso gewoon van kracht. Zie ook 'Gevolgen niet-tijdige betaling'.

Betalingsherinneringen

Als uw premie niet binnen de gestelde termijn ontvangen is, ontvangt u van de maatschappij een eerste betalingsherinnering. Hierin wordt u erop gewezen dat de dekking van uw verzekering is opgeschort tot het moment dat uw premiebetaling is ontvangen.

In de regel ontvangt u veertien dagen na de eerste betalingsherinnering, indien uw premie nog niet is voldaan, een tweede en tevens laatste herinnering.

Gevolgen niet-tijdige betaling

Als uw premiebetaling niet tijdig is ontvangen, moet u er rekening mee houden dat de dekking van uw verzekering wordt opgeschort. Dit betekent dat bij een eventuele schade de verzekeraar niet verplicht is tot uitkering over te gaan.

Bij niet-tijdige ontvangst van de premie van uw motorrijtuigenverzekering is de verzekeraar genoodzaakt de verzekering af te melden bij de Rijksdienst voor het Wegverkeer. Uw voertuig staat dan als onverzekerd te boek, wat bij een onverhoopt ongeval voor de nodige problemen kan zorgen.

Voor levensverzekeringen, waarvoor de premie niet of niet tijdig is voldaan, kan het overlijdensrisico ongedekt zijn. De precieze gevolgen van niet of niet-tijdige premiebetaling zijn opgenomen in de verzekeringsvoorwaarden behorend bij de betreffende verzekering.

Rol verzekeraar

Uw verzekeringsovereenkomst is een contract waaraan wederzijdse rechten en plichten kunnen worden ontleend. Bij veel verzekeringen, in het bijzonder bij schadeverzekeringen, bent u als verzekeringsnemer onder andere verplicht premie te betalen.

In principe blijft u de premie dus verschuldigd aan de maatschappij, ook wanneer de dekking is opgeschort.

De verzekeraar is gemachtigd om via rechtswege over te gaan tot premie-inning. Op grond van de polisvoorwaarden kan de verzekeraar de kosten die verbonden zijn aan gerechtelijke incasso op u verhalen. In bepaalde gevallen worden ook derden in kennis gesteld van de te late premiebetaling.

9. Schade- of andere uitkering

Schade aan derden, eigendommen van derden of uzelf heeft vrijwel altijd financieel nadeel tot gevolg. Denk bijvoorbeeld aan herstel- of vervangingskosten van beschadigde of verloren gegane objecten, ziektekosten of aan inkomstendering bij arbeidsongeschiktheid.

Met een schadeverzekering draagt u de financiële gevolgen die voortvloeien uit een schade over op een verzekeraar. Uit hoofde van de verzekeringsovereenkomst is de verzekeraar – voor zover het evenement gedekt is – verplicht de verzekerde of benadeelde derde schadeloos te stellen als deze te maken krijgt met schade.

Wat doet u bij schade

Als u te maken krijgt met schade, is het voor een snelle afwikkeling belangrijk dat u de schade zo snel mogelijk meldt bij ons kantoor. Wij zorgen ervoor dat de verzekeraar tijdig in kennis wordt gesteld. Voor uw schademelding zijn schadeaangifteformulieren ontwikkeld die u in geval van schade bij ons kunt opvragen. Ter voorzorgsmaatregel kunt u de schadeformulieren uiteraard ook bij ons opvragen wanneer er geen sprake is van een schade.

Voor onder meer uw motorrijtuigen-, ziektekosten-, reis- of rechtsbijstandverzekering bestaan speciale schadeaangifteformulieren. Voor de overige verzekeringen kunt u veelal gebruik maken van een algemeen schadeformulier.

Als u voor ziektekosten particulier bent verzekerd, vormen uw ziektekostendeclaraties een uitzondering op deze handelswijze. Deze declaraties dient u, tezamen met de originele nota, rechtstreeks in bij uw ziektekostenverzekeraar. In spoedeisende gevallen kunt u uw schade rechtstreeks melden bij een alarmcentrale. De juiste gegevens van de alarmcentrale ontvangt u bij de polis.

Onze bemiddeling bij schade

U vult het schadeformulier zo volledig mogelijk in (vergeet ook uw handtekening niet!) en stuurt dit tezamen met de originele nota's en eventuele getuigenverklaringen op naar ons kantoor. Uiteraard kunnen wij u bij het invullen van uw schadeformulier assisteren. Wij zorgen ervoor dat uw claim zo snel mogelijk bij de betreffende verzekeraar terechtkomt. Wij voeren de correspondentie en houden u, tijdens de schadebehandeling, op de hoogte van het verloop. U kunt altijd contact met ons opnemen om na te gaan wat de precieze status is van uw schadegeval.

Een snelle inschakeling van ons kantoor betekent ook dat wij u voor bepaalde schademeldingen direct kunnen verwijzen naar hulpverlenende instanties. Voor schade aan uw auto zijn er veelal afspraken gemaakt met organisaties van schadeherstelbedrijven. Uw voordeel hierbij kan zijn dat het eigen risico veelal minder bedraagt of zelfs vervalt en dat u gratis kunt beschikken over een vervangende auto. Uiteraard is dit geheel afhankelijk van hetgeen hierover in de verzekeringsvoorwaarden staat vermeld.

Eventuele uitkeringen zullen in beginsel rechtstreeks door de verzekeraar worden verricht. Wij worden in dat geval door de verzekeraar op de hoogte gesteld en zullen nagaan of de uitkering overeenkomst met het bedrag waarop u conform de polisvoorwaarden recht heeft.

Uitkering in natura

Bij sommige verzekeringen ontvangt u geen schadevergoeding in geld, maar in natura. Dit houdt in dat de verzekeraar u schadeloos stelt door de schade te laten herstellen. Bijvoorbeeld door het plaatsen van een nieuwe ruit bij een glasverzekering. Ook de rechtsbijstandverzekering vergoedt veelal in natura: de verzekeraar neemt de juridische behandeling van het geschil dat u met een derde heeft van u over.

Bij een levensverzekering bouwt u vermogen op, bijvoorbeeld bestemd voor een aanvulling op uw pensioen of om de hypothecaire lening (gedeeltelijk) af te lossen. Soms dient de levensverzekering ook om het vroegtijdig risico van overlijden (al dan niet in combinatie met een ongeval) of het arbeidsongeschiktheidsrisico te dekken. Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, dan wordt u daarvan tijdig op de hoogte gesteld. U wordt gewezen op eventuele fiscale consequenties en de keuzemogelijkheden die u hebt. Samen met u kunnen wij bepalen wat voor u de beste oplossing is.

Een lijfrentepolis is een speciale vorm van levensverzekering. Tijdens de opbouwfase, de zogeheten uitgestelde lijfrente, bouwt u vermogen op. De premie die u voor uw lijfrenteverzekering betaalt is tot op zekere hoogte aftrekbaar van de belasting. Met de uitkering van uw lijfrentepolis koopt u een zogenaamde direct ingaande lijfrente, die het opgebouwde kapitaal in termijnen gaat uitkeren. De uitkeringen zijn fiscaal belast.

Een bijzondere vorm van levensverzekering is de uitvaartverzekering. Hierbij hebt u de keuze uit een verzekering die uitkeert in geld, waarmee uw nabestaanden zelf de uitvaart kunnen regelen, of een uitkering in natura. Bij de uitkering in natura wordt de uitvaart volledig verzorgd, precies volgens uw eigen wensen.

10. Onze relatie met verzekeraars

Wij zijn volledig adviesvrij. Dit betekent dat wij vrij zijn om uw polissen onder te brengen bij alle verzekeringsmaatschappijen met wie wij zaken doen. In onze advisering aan u betrekken wij dus de producten van meer verzekeraars.

11. De beloningsstructuur

Van oudsher ontvangen intermediairs zoals ons kantoor inkomsten uit provisie. Provisie is de beloning die wij als assurantieadviseur van de verzekeraar ontvangen voor onze bemiddeling en het onderhoud en beheer van uw voorzieningen. Voor elke voorziening die u via ons afsluit, ontvangen wij provisie. Deze provisie is meestal een percentage van de premie (bij schadeverzekeringen), soms in combinatie met de afgesproken duur van de verzekering (beleggingsverzekering), of van het verzekerde bedrag (bij levensverzekeringen). Onze provisie is verrekend in de premie die u als klant betaalt.

S-Financiële Diensten heeft er bewust voor gekozen deze provisiestructuur als vergoedingssom in stand te laten. Zo kunnen wij onze dienstverlening laagdrempelig houden. Pas als u een verzekering of andere financiële voorziening bij ons afsluit, betaalt u met de premie een vergoeding voor onze diensten. Wij berekenen geen extra kosten voor het merendeel van onze adviezen. Brengen wij wel kosten in rekening, dan heeft u hiervoor vooraf toestemming verleend en hebben wij u vooraf in kennis gesteld van de geschatte kosten. Wij geven u ook een gedetailleerde berekening van de gemaakte kosten.

12. Eisen van vakbekwaamheid en deskundigheid

Wij voldoen aan de eisen die de Wet op het financieel toezicht stelt. Wij beschikken ook over de benodigde vergunningen van de Autoriteit Financiële Markten. Deze vergunningen zijn wettelijk verplicht om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen, hypotheek, beleggingsproducten en het verlenen van overige financiële diensten. Tevens zijn onze adviseurs Erkend Hypotheekadviseur.

Opleiding en bijscholing

Opleiding en (bij)scholing vormen een belangrijk aandachtspunt in onze organisatie. Onze adviseurs volgen vakinhoudelijke opleidingen om hun kennis actueel te houden.

Onze dienstverlening is gebaseerd op de deskundigheid van de medewerkers. Wij beschouwen het als onze taak om deze kennis zoveel mogelijk up-to-date te houden. Bovendien wordt van onze medewerkers verwacht dat zij actuele maatschappelijke, financiële en fiscale ontwikkelingen zo goed mogelijk bijhouden. Ook van nieuwe medewerkers wordt een hoog kennisniveau geëist.

13. Beëindigen relatie

Wij vinden een goede relatie met onze klanten belangrijk en zullen er steeds alles aan doen uw wensen te vervullen en zorg te dragen voor een uitgebalanceerd financieel pakket. Niettemin is het mogelijk dat u de relatie wilt beëindigen, bijvoorbeeld omdat u gaat verhuizen. Dat kan natuurlijk te allen tijde (zonder opgave van redenen), zonder kosten en zonder inachtneming van een opzeggingstermijn. Op uw verzoek zal de verzekeraar uw verzekering – die gewoon kunt laten doorlopen – onderbrengen bij een andere tussenpersoon.

Van onze kant kunnen wij er ook voor kiezen om niet langer zaken met u te doen. Uw belangen worden dan overgedragen aan een andere tussenpersoon van uw keuze. Wij zullen u altijd een reden geven waarom wij de relatie met u verbreken.

Beëindiging van uw verzekering (zonder dat de verzekering elders wordt voortgezet) kan slechts per contractvervaldatum met inachtneming van de in de betreffende polis genoemde opzegtermijn. Deze datum kunt u vinden op het polisoverzicht van de betreffende verzekering. Het verzoek tot beëindiging van uw polis dient u altijd schriftelijk bij ons in te dienen.

14. Klachtmogelijkheid

Problemen lossen we op

Natuurlijk zullen wij er altijd alles aan doen u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. In dat geval horen wij dat graag, zodat wij kunnen proberen samen met u tot een oplossing te komen.

Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening en uw klacht wordt naar uw inzicht niet afdoende behandeld, dan kunt u uw klacht voorleggen aan:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Tel: 0900 - fklacht ofwel 0900 – 355 22 48
E-mail: consumenten@kifid.nl
Website: www.kifid.nl

Bij klachten over onze werkzaamheden met betrekking tot hypotheeken door een SEH-erkend hypotheekadviseur:

Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs
Postbus 1321
1000 BH AMSTERDAM
Tel: 020 - 428 95 73
Fax: 020 – 428 95 74
E-mail: bureau@seh.nl
Website: www.seh.nl

S-Financiële Diensten heeft zich, met een beroepsaansprakelijkheidsverzekering, verzekerd voor aansprakelijkheid die voortvloeit uit de uitoefening van ons beroep. Uiteraard doen wij onze uiterste best om u van het juiste advies te voorzien. Maar adviseren blijft mensenwerk. Er kan dus altijd iets anders lopen dan verwacht. Indien ons kantoor aansprakelijk gesteld wordt voor de schade die voortvloeit uit onze dienstverlening, dan zijn de financiële gevolgen mogelijk gedekt door onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze beroepsaansprakelijkheidsverzekering betekent met andere woorden een extra waarborg voor de continuïteit van ons kantoor en biedt u optimale garantie dat uw eventuele schade zo snel mogelijk en volledig vergoed wordt.