

DIENSTENWIJZER

Naast algemene informatie over Stopel Bedrijfsverzekeringen vindt u in deze Dienstenwijzer uitgebreide informatie over onze dienstverlening, ons privacy beleid en onze klachtenregeling.

Wie zijn wij?

Naam en adresgegevens:

Stopel Bedrijfsverzekeringen B.V.

Bezoekadres

De Stroekeld 1

7462 ZZ Rijssen

Postbus 131

7460 AC Rijssen

Tevens kunt u ons tegenkomen onder de handelsnamen Stopel Materieelverzekeringen, Stopel Verzekeringen, Veldsink-Stopel en Veldsink-Stopel Advies.

Stopel Bedrijfsverzekeringen (hierna te noemen Stopel) is onderdeel van de Veldsink Groep, een onafhankelijk assurantie- en financieel adviesbureau, met vestigingen in Nederland.

Al meer dan 25 jaar zijn wij een onafhankelijk verzekeringsadviseur met kennis van werkmaterieel en transportmiddelen. Of nu gaat om machines voor loonwerkers, groenvoorziening, bosbouw, grondverzet of weg- en waterbouw. Objecten die u verhuurt, verkoopt, importeert of repareert voor uw bedrijfsvoering. We weten wat er speelt in uw markt. We spreken uw taal. En snappen van uw belangrijk vindt. Zo komen wij altijd tot een passende verzekeringsoplossing voor uw.

Bereikbaarheid

U kunt ons op diverse manieren bereiken:

Telefoon: 0548-480 180

E-mail: info@stopel.nl

Internet: www.stopel.nl

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 08.30 tot 17.00 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoorijden maken.

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. Wij horen graag uw voorkeuren.

Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga naar www.stopel.nl.

Lidmaatschappen en registraties

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

- AFM
- Kifid
- KvK
- SEH

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12003142. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.016501.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 06072666.

Erkend Financieel Adviseur

Op ons kantoor zijn 1 of meerdere adviseurs 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 de EFA ondertekend. Kijk op www.mijnerkendfinancieeladviseur.nl voor meer informatie.

DIENSTENWIJZER

Onze dienstverlening

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij adviseren in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto.

Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid.

Heeft u een onderneming dan heeft u vrijwel zeker één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van het bedrijfspand of de inventaris. Wellicht hebt u behoefte aan schadeverzekeringen die uw bedrijf beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid.

Stopel brengt de verzekeringen onder bij meer dan 50 verzekeringsmaatschappijen, waaronder bij V.C.N. Verzekerings Combinatie Nederland B.V., welke onderdeel is van de Veldsink Groep. VCN heeft van ca. 20 verzekeringsmaatschappijen een volmacht wat betekent dat zij van deze maatschappijen de bevoegdheid hebben gekregen om, ten behoeve van onze cliënten, op naam van deze maatschappijen verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarvan zij een volmacht hebben.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid u te adviseren op het gebied van levensverzekeringen. Wij geven u dus een advies over de verzekering én de maatschappij die naar ons oordeel goed past bij uw wensen. Op uw verzoek kunnen wij u ook adviseren via welke bemiddelaar u deze verzekering vervolgens daadwerkelijk zou kunnen sluiten.

U kunt er ook voor kiezen om de verzekering rechtstreeks bij de betreffende maatschappij te sluiten. Hiervoor dient de maatschappij dan wel rechtstreekse contacten met consumenten te voeren.

Pensioenverzekeringen

Pensioenverzekeringen zijn levensverzekeringen die een werkgever afsluit voor zijn werknemers, waaronder ook de directeur-grotaandeelhouder, bestaande uit een ouderdomspensioen of nabestaandenpensioen. Deze verzekeringen worden vaak benoemd als tweede pijlerpensioenen en DGA-pensioenverzekeringen. Wij kunnen u adviseren over pensioenverzekeringen en voor u bemiddelen in deze producten door ons kantoor Veldsink Pensioen Consult.

Premiepensioenvorderingen

Premiepensioenvorderingen zijn pensioenrechten die via een premiepensioeninstelling (PPI) worden uitgevoerd. Een PPI legt zich toe op de uitvoering van collectieve beschikbare premieregelingen in de tweede pijler. Wij kunnen u adviseren over pensioenverzekeringen en voor u bemiddelen in deze producten door ons kantoor Veldsink Pensioen Consult.

Consumptief krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Wij hebben de bevoegdheid u te adviseren op het gebied van consumptief krediet. Wij geven u dus een advies over het krediet én de verstrekker van het krediet die naar ons oordeel goed past bij uw wensen. Op uw verzoek kunnen wij u ook adviseren via welke bemiddelaar u dit krediet vervolgens daadwerkelijk zou kunnen sluiten. U kunt er ook voor kiezen om het krediet rechtstreeks bij de betreffende verstrekker van het krediet te sluiten. Hiervoor dient de verstrekker van het krediet dan wel rechtstreekse contacten met consumenten te voeren.

Betaalrekeningen

Een betaalrekening is een product waarmee u geld kunt aanhouden en girale betalingen kunt doen en ontvangen. Wij kunnen voor u bemiddelen in het afsluiten van betaalrekeningen.

DIENSTENWIJZER

Spaarrekeningen

Sparen kunt u op vele manieren doen. Denk aan sparen bij uw eigen bank of via een internetspaarrekening met een overwegend hogere rentevergoeding. Door alle voor- en nadelen van de diverse spaarvarianten helder voor u uiteen te zetten kunt u gemakkelijker een keuze maken.

Elektronisch geld

Elektronisch geld wordt in de Wet op het financieel toezicht ("Wft") omschreven als een geldswaarde die is opgeslagen op een elektronische drager of een geldswaarde die op afstand, dat wil zeggen buiten de bank, is opgeslagen in een centrale rekeningadministratie. Een voorbeeld van een elektronische drager is een chipknip.

Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)

Voor advies en bemiddeling in producten welke vallen onder het toezicht van het zgn. Nationaal Regime kunt u bij ons terecht. Bij deze producten moet u denken aan een bankspaarhypothek met beleggingsrekening (BEW), een beleggings- of effecthypothek, een lijfrente beleggingsrekening of een losse beleggingsrekening, allemaal op basis van model- en profielportefeuilles of beleggingsfondsen van de bank of beleggingsinstelling. Orders met betrekking tot beleggingsfondsen verlopen altijd rechtstreeks met deze bank of instelling en nooit via ons kantoor.

Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen.

Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij hebben de bevoegdheid u te adviseren op het gebied van hypothecair krediet. Wij geven u dus een advies over de hypotheek én de financiële instellingen die naar ons oordeel goed passen bij uw wensen. Op uw verzoek kunnen wij u ook adviseren via welke bemiddelaar u deze hypotheek vervolgens daadwerkelijk zou kunnen sluiten. U kunt er ook voor kiezen om de hypotheek rechtstreeks bij de betreffende financiële instellingen te sluiten.

Hiervoor dient de financiële instellingen dan wel rechtstreekse contacten met consumenten te voeren.

Hoe komen wij tot een advies?

Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele 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.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij hebben een selectie gemaakt van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie hebben wij gemaakt op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook 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 bepaald financieel product, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dat geval melden wij u dit vooraf.

Hoe zit het met onze kosten?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

DIENSTENWIJZER

Schadeverzekeringen

Onze inkomsten bestaan uit een vergoeding van de kosten die wij van financiële instellingen ontvangen waar u, met onze begeleiding, een financieel product aanschaft. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'provisie'. De financiële instelling zal deze kosten bijna altijd verwerken in de prijs van het financiële product. Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt. Onze overige dienstverlening verrichten wij op basis een verrichtingentarief of uurtarief.

Vergoeding op basis van een verrichtingentarief

De hoogte van het uiteindelijk tarief is afhankelijk van de exacte inhoud van het dienstenpakket dat u van ons afneemt. De hoogte van het tarief is dus niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een aanbieder afsluit. In het geval dat u via onze bemiddeling een of meerdere financiële producten afsluit, ontvangen wij daarvoor doorgaans geen provisie van de bank of de verzekeraar. Deze werkwijze garandeert een zeer onafhankelijke en objectieve benadering. Wij worden immers niet beloofd door een aanbieder.

Vergoeding per uur

Een andere vergoedingswijze is de vergoeding per uur. Dit betekent dat ons kantoor nauwkeurig bijhoudt hoeveel tijd wij besteden aan advies en het behartigen van uw belangen. U krijgt dan een rekening voor de uren die wij voor u hebben gewerkt.

Voorafgaand aan onze dienstverlening maken we samen met u afspraken over de wijze van beloning.

Tarieven complexe producten en hypotheek

In geval van advisering over en bemiddeling in complexe producten en hypotheek, zijn wij vanaf 1 juli 2013 verplicht u voorafgaand aan de advisering en/of bemiddeling het standaard

Dienstverleningsdocument behorende bij uw dienstverleningsvraag uit te reiken en u daarmee te informeren over de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening.

Ons intern 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 op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt de hoogte van het vaste salaris en de hoogte van de variabele beloning.

Wij vragen ook iets 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. In de relatie die wij met u hebben, vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. 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 totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

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 zekerheden. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

DIENSTENWIJZER

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden. Maar ook kunnen wij 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 zo nodig 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.

Privacy

Verwerking persoonsgegevens

Stopel 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 verzamelt zijn dan wel op grond van de wet is vereist.

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. 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 personen of partijen. Dit gebeurt op basis van een 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 bij ons dan wel rechtsreeks 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.

Voor verdere informatie over privacy, zie onze privacy statement op www.stopel.nl

Als u een klacht hebt

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 hebt.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht hebt, 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. Wij informeren u uiterlijk binnen 14 dagen over de termijn van afhandeling van 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, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

DIENSTENWIJZER

U kunt zich hiervoor wenden tot:
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 070 333 8 999
Internet: www.kifid.nl

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

Autoriteit Persoonsgegevens.
Postbus 93374
2509 AJ Den Haag
Telefoon: 0900 – 200 12 01
E-mail: info@autoriteitpersoonsgegevens.nl
Internet: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl
Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

Aansprakelijkheid

Ons kantoor is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van ons kantoor 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 Stopel Verzekeringen van toepassing. Deze staan achterop ons briefpapier, zijn te raadplegen op onze website en worden ook op verzoek aan u toegezonden.

Wij doen meer voor u

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst. Op www.stopel.nl vindt u telkens de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer, privacystatement en Algemene voorwaarden.