

Emmastaete adviseert en bemiddelt in de financiële dienstverlening. Als relatie staat u daarin centraal en houden wij zoveel als mogelijk rekening met uw persoonlijke wensen en situatie. Onze aanpak en advies is transparant en compleet. Deze advies- en dienstenwijzer is bedoeld om u wegwijs te maken met betrekking tot algemene gegevens zoals openingstijden, onze dienstverlening en waar u bijvoorbeeld terecht kunt als u een klacht over onze dienstverlening zou hebben.

NAAM EN ADRESGEGEVENS

Emmastaete
Molenweg 23
3181 AT Rozenburg
Postbus 1097
3180 AB Rozenburg

Website : www.emmastaete.nl
Telefoon : 0181 218182
Fax : 0181 219941
E-mailadres : info@emmastaete.nl

A. Inleiding

Geachte cliënt,

1. De overheid hecht aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen en financiële dienstverlening. Daarom zijn hiervoor binnen de Wet op het financieel toezicht (Wft) regels opgesteld waarop door de Autoriteit Financiële Markten (AFM) toezicht wordt gehouden. Deze regels schrijven voor aan welke punten assuratiekantoren en financiële dienstverleners minimaal aandacht moeten besteden in de voorlichting aan en advisering van consumenten. Uitgebreide informatie over het voorgaande is te vinden op de website van de AFM (www.afm.nl).

2. Ons kantoor is geregistreerd bij diverse organisaties:

- Autoriteit Financiële Markten
- Kamer van Koophandel
- Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (KIFID)
- Stichting Financiële Dienstverlening (StFD)
- Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

Emmastaete is bij de AFM geregistreerd onder vergunningnummer 12019643. Op de website van de AFM (www.afm.nl) wordt een register bijgehouden waar vergunninghouders geregistreerd staan.

Kamer van Koophandel

Ons kantoor staat geregistreerd in het handelsregister van de Kamer van Koophandel Rotterdam onder nummer 24469058

Klachten Instituut Financiële dienstverlening (KIFID)

Wij doen alles wat in onze mogelijkheden ligt om u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Als u toch een klacht heeft over onze dienstverlening, proberen wij er in eerste instantie samen uit te komen. Als wij er samen niet uitkomen, kunt u zich vervolgens schriftelijk richten tot het Klachten Instituut Financiële Dienstverlening. Ons aansluitnummer bij de KIFID is 300.013737

Stichting Financiële Dienstverlening (StFD)

De stichting Financiële Dienstverlening is opgericht ter bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening. Deze stichting heeft als doel, een bijdrage te leveren aan het realiseren van de uitgangspunten van de Wet op het Financieel Toezicht.

Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

Onze gediplomeerde hypotheekadviseur is geregistreerd bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

B. Wie zijn wij?

1. Wij zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's die verzekerd moeten worden en welke financiële producten het beste bij u passen. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.
2. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekerings-maatschappijen of financiële instellingen waarbij u de producten onderbrengt.

C. Onze diensten

1. Algemeen

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

1. **Schadeverzekeringen.** Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt voor het geval dat u bijvoorbeeld ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken, uw bagage tijdens een vakantie zoek raakt, u een aanrijding met uw auto krijgt, er brand uitbreekt in uw huis etc. U kunt hierbij denken aan een ziektekostenverzekeringen, een autoverzekering en een brandverzekering.
2. **Verzekeringen die een (vaste) som geld uitkeren** als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.
3. **Levensverzekeringen.** Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor een aanvullend pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een schuld of ander toekomstige zaken. Voorbeelden hiervan zijn: koopsompolis, studieverzekering, een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering.
4. **Hypothecair krediet.** Onze doelstelling hierbij is ervoor te zorgen dat de financiering voor de aankoop van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden.

5. **Financiële planning.** Dit houdt in dat wij u inzage geven in uw financiële situatie nu en in de toekomst. In de mate waarin u dat wenselijk acht, kunnen wij u vervolgens adviseren over de financiële producten om uw inkomsten veilig te stellen dan wel te doen toenemen.
6. **Consumptief Krediet.** De financiering van een onverwacht grote uitgave kan soms worden geregeld door het afsluiten van een consumptief krediet.

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

2. Schadeverzekeringen

Indien u ons inschakelt op het gebied van deze verzekeringen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij maken op basis van door u verstrekte gegevens een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.
2. Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
3. Wij geven u tips en adviezen zodat u de kans op schade door bijvoorbeeld brand door of diefstal kunt verminderen en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen.
4. Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.
5. Wij lopen met u, mits u dat op prijs stelt, de belangrijkste verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Wij geven hierbij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden zodat deze naar onze mening het beste aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.
6. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
7. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
8. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
9. Indien noodzakelijk en gewenst besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijker wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Soms duurt de acceptatie enige dagen. Soms moet eerst aanvullende informatie worden verstrekt. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor de periode een voorlopige dekking te verlenen.
10. In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van de verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.
11. Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
12. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijke dossier.
13. Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.
14. Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
15. Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij die maatregelen namens u treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering.

3. Levensverzekeringen

Indien u ons op het gebied van levensverzekeringen inschakelt, kunt u van ons desgewenst de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al hebt. Desgewenst onderzoeken wij tevens welke voorzieningen u al hebt getroffen voor uw pensioen.
2. Wij onderzoeken vervolgens met u welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen.
3. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
4. Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden. Hierbij geven wij u ook informatie over de kosten en het te verwachten rendement, zoals door de financiële instelling verstrekt, in relatie tot het risico dat u mogelijk loopt.
5. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
6. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.
7. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.
8. Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.
9. Net als bij schadeverzekeringen besteden wij voor zover noodzakelijk en gewenst aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Soms duurt de acceptatie enige dagen. Soms moet eerst een aanvullende informatie worden verstrekt. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in allee gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.
10. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.
11. Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.
12. Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen van algemene aard voordoen, informeren wij onze relaties over deze wijzigingen specifiek van belang zijn voor hun individuele situatie.
13. Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaarpremies namens onze relaties door verzekeringsmaatschappijen worden belegd, begeleiden wij op uw verzoek de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
14. Een levensverzekering sluit u voor een langere periode. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. In een dergelijke situatie geven wij u inzicht in de fiscale en financiële consequenties van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.
15. Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of veranderen van baan.
16. Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering het best kan geschieden en indien gewenst de mogelijkheden van herbelegging.
17. Wij toetsen de uitkering aan de hand van de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden.
18. Indien recht op een uitkering ontstaat door overlijden van de verzekerde zullen wij namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

D. Wat verwachten wij van u?

1. U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. in elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in elk geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoden.
2. Heeft 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. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico 's onverzekerd blijven.
4. Onder wijzigingen van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.
5. Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.
6. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheid zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

E. Onze bereikbaarheid

1. Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:
2. Emmastaete b.v.
Molenweg 23
3181 AT Rozenburg
Website: www.emmastaete.nl
Telefoon: 0181218182
Fax: 0181219941
E-mailadres: info@emmastaete.nl
3. Wij zijn op werkdagen geopend van 09.00 uur tot en met 17.00 uur.
4. Voor afspraken buiten kantooruren kunt u ons bellen.
5. Telefoon tijdens kantooruren: 0181 218182
6. Telefoon buiten kantooruren: 0181 218182
7. Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of ingrijpende schade kunt u ons bereiken via telefoonnummer: 0181 218182
8. Als iemand op ons kantoor aanwezig is, kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan de volgende ochtend teruggebeld.
9. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post, fax (0181 219941) of e-mail (info@emmastaete.nl).

F. De premie

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

1. Incasso door verzekeraar

1. U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven.
2. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u in bekendgemaakt.
3. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.
4. Premies worden in principe per jaar betaald.
5. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
6. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht.
7. Als u vragen hebt 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.
8. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

2. Afspraken rondom premiebetaling

1. Het is belangrijk dat u de premies betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaalt kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden gebracht.
2. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we maar een oplossing kunnen zoeken.
3. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premiesituatie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

G. Onze relatie met verzekeraars

1. Wij zijn adviesvrij, dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u een product van verschillende verzekeringsmaatschappijen te adviseren.

H. Hoe worden wij beloond?

1. Beloning op basis van provisie, uurtarief of vaste vergoeding

Om u van dienst te kunnen zijn, maakt ons kantoor bedrijfskosten zoals automatisering, personeel, huisvestingskosten, opleidingen, vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijze vergoed.

- a. een kostenvergoeding die wij van (de) verzekeringsmaatschappij(en) ontvangen waar uw verzekering gesloten is 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 werden gebracht informeren wij u hierover vooraf.
- b. een uurtarief vooraf aan u bekend gemaakt met een schatting van het aantal uren dat de dienstverlening in beslag zal nemen.
- c. een vaste vergoeding vooraf met u overeengekomen en schriftelijk vastgelegd.

Een combinatie van bovenvermelde beloning is mogelijk. Voor specificaties verwijzen wij u naar ons Dienstverleningsdocument.

I. Onze kwaliteit

1. Onze werkzaamheden vallen onder de Wet Financieel Toezicht (WFT) waarbij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) toezicht houdt. Hiervoor heeft de AFM ons een vergunning verleend op basis van de volgende geldige diploma's en certificaten: WFT Basis, WFT Consumptief Krediet, WFT Hypothecair Krediet, WFT Leven en WFT Schade.
2. Onze adviseur(s) bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.
3. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

J. Beëindiging relatie

1. U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze.
2. 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.

K. Klachten?

1. Als u een klacht hebt over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.
2. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op.
3. Alle klachten worden door de directie behandeld.
4. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij de onafhankelijke
Stichting Klachteninstituut
Postbus 93560
2509 AN, Den Haag
tel: (070) 333 89 99
fax: (070) 333 89 00
e-mail: info@klachteninstituut.nl
website: www.klachteninstituut.nl
5. U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.