

Welkom!

Voor u ligt onze Dienstenwijzer. Het geeft u een beeld van onze werkwijze, wat u van ons mag verwachten en wat wij van u verwachten. Ook leggen wij de afspraken die wij maken in dit document vast.

Inhoud

Bereikbaarheid	1
Wat doen wij	2
Wat u van ons mag verwachten	2
Wat wij van u verwachten	2
Positie ten opzichte van aanbieders van financiële producten	3
Inhoud gebruikelijke dienstverlening	3
Particuliere schadeverzekeringen	3
Zakelijke schadeverzekeringen	3
Arbeidsongeschiktheid en pensioen	4
Beloning	5
Wettelijke regelingen	5
Intern beloningsbeleid	5
Klachtenregeling	5
Privacy	5
Elektronische communicatie	5
Sanctiewetgeving	5
Wwft - anti-witwassen	6
Inschrijvingen	7
Voortijdige beëindiging opdracht	7
Beëindiging na afsluiten financiële producten	7
Opdrachtbevestiging dienstverlening	8
Dienstverleningsopdracht	9
Machtiging automatische incasso	11

Bereikbaarheid

Telefonisch: Wij zijn op werkdagen telefonisch bereikbaar van 8.30 tot 17.00 uur op 050-3113231. Via hetzelfde nummer zijn wij bij noodgevallen buiten de openingstijden 7 dagen per week, 24 uur per dag bereikbaar.

Kantoor: U kunt ons op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur bezoeken op het adres Schweitzerlaan 21, 9728 NR GRONINGEN

Schriftelijk: Het adres voor post is: Postbus 1367, 9701 BJ GRONINGEN

E-mail: Het algemene e-mailadres is: groningen@quintes.nl

Website: Op www.quintes.nl/groningen treft u meer informatie aan en kunt u onder meer een schade melden of een contactverzoek insturen.

Wat doen wij

Wij zijn een onafhankelijke assurantieadviseur voor bedrijven en particulieren. Wij zijn actief op het terrein van schade- en employee benefits verzekeringen. Wij adviseren over alle soorten schadeverzekeringen. Als ongebonden en onpartijdige bemiddelaar, kunnen wij in onze advisering de producten van praktisch alle verzekeraars betrekken.

Wat u van ons mag verwachten

Samen met u inventariseren wij uw wensen, doelstellingen, financiële positie, risicobereidheid, kennis en ervaring. Wij analyseren uw financiële risico's en adviseren u hoe u deze kunt beperken. Ook na het afsluiten van verzekeringen en andere financiële producten zijn wij er voor u. Daarover maken wij met u vooraf heldere afspraken. Bij schade ondersteunen wij u bij de afwikkeling.

Wat wij van u verwachten

Om u goed van dienst te kunnen zijn is het noodzakelijk dat u ons volledig en naar waarheid informeert over uw situatie. Ook is het cruciaal dat u ons tijdig op de hoogte stelt van wijzigingen daarin. Dit is belangrijk om te voorkomen dat risico's niet of niet voldoende zijn verzekerd. Onder wijzigingen vallen bijvoorbeeld: wijziging van beroep, verandering van inkomen, aanschaf van kostbare zaken, vervanging van een verzekerd object (bijvoorbeeld een auto), aan- en verbouw van uw woning, wijziging van bestemming van uw woning of bedrijfspand, wijziging van uw e-mailadres, verhuizing en beëindiging of wijziging van elders lopende verzekeringen. Tot slot vragen wij u de gegevens in documenten die u van ons ontvangt na te gaan op juistheid. Het is van groot belang een administratieve fout, een onjuistheid of een misverstand over uw situatie en wensen direct te melden zodat wij waar nodig kunnen herstellen. Het ontbreken van (de juiste) informatie van uw zijde kan grote

consequenties hebben voor de dekking voor de risico's die u wilt verzekeren of verzekerd heeft.

Positie ten opzichte van aanbieders van financiële producten

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen contractuele verplichting hebben om u te adviseren te kiezen voor producten van bepaalde aanbieders. Wij zijn een zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal. Wij hebben toegang tot een groot aantal aanbieders van financiële producten. Wij werken intensief samen met zusterorganisatie Plusdiensten. Zij heeft volmachten van diverse verzekeraars. Hierdoor zijn wij in staat onder eigen naam verzekeringen te sluiten en acceptatie en schadeafhandeling op efficiënte wijze te verzorgen. Ons bedrijf en Plusdiensten evalueren periodiek de verzekeringen, tarieven en verzekeraars. Indien de omstandigheden wijzigen, kunnen we de verzekeringen, tarieven en/of verzekeraars tussentijds aanpassen als dat in uw belang is.

Inhoud gebruikelijke dienstverlening

Particuliere schadeverzekeringen

U bent zuinig op uw bezittingen omdat u weet wat het kost om uw spullen te vervangen. Maar ook omdat u weet dat een ongeluk in een klein hoekje zit. Bij ons kunt u zich op eenvoudige manier verzekeren tegen de financiële risico's die u zelf niet kunt of wilt lopen. Wij helpen u bij het kiezen van de verzekeringen die bij u passen. Wij bieden u een uitstekende service, persoonlijk advies en uitstekende voorwaarden tegen zeer scherpe premies. Wij helpen u als er schade is.

Zakelijke schadeverzekeringen

Uw bedrijf is uniek. Daarom mag u als zakelijke klant van ons een advies verwachten dat zorgvuldig op uw wensen en onderneming is afgestemd. Wij analyseren uw bedrijf en brengen de risicosituatie in kaart. We willen uw onderneming leren kennen, zodat we samen met u kunnen nadenken over het beheersbaar maken van de risico's. Focust u zich nu op de juiste risico's? Hoe kunt u uw risico's verkleinen? En zijn uw huidige preventiemaatregelen voldoende? Bij het maken van deze uitgebreide risicoanalyse maken we uiteraard ook gebruik van onze kennis van uw branche en de actuele marktontwikkelingen. Vervolgens bepaalt u met ons welke risico's u zelf draagt en welke risico's u verzekert. Als u ervoor kiest om risico's te verzekeren, dan zullen wij u onafhankelijk adviseren over de producten en diensten van verschillende aanbieders. Bij schade ondersteunen wij u bij de afwikkeling.

Arbeidsongeschiktheid en pensioen

Bij deze producten volgen wij met u het volgende proces om tot een advies te komen dat goed bij u past.

1. Inventarisatie

- **Bespreking van uw wens.** Welke wensen heeft u? Wij laten u zien via welke financiële producten uw wens kan worden gerealiseerd. Of dat uw wens niet (geheel) kan worden gerealiseerd. Om tot een passend advies te komen moeten wij veel van u weten.
- **Inventarisatie doelstellingen.** Welk financieel product voor u geschikt is hangt onder meer af van uw doelstellingen. Wat moet het financiële product voor u doen?
- **Inventarisatie kennis en ervaring.** Wij gaan met u meerdere financiële producten bespreken. Het is belangrijk hierbij goed te weten wat uw kennis en ervaring met deze producten is. Onze voorlichting stemmen wij op uw kennis en ervaring af.
- **Inventarisatie financiële positie.** Wellicht kunt u door uw financiële positie (een deel van) een risico zelf nemen. Daarnaast is het belangrijk te weten welke gevolgen de aanschaf van een financieel product heeft voor uw financiële positie.
- **Inventarisatie risicobereidheid.** Niet voor alle risico's heeft u een verzekering nodig. Sommige risico's kunt u (deels) voor uw eigen risico nemen. Soms is het echter verstandiger geen risico te lopen.

2. Analyse

In de inventarisatie hebben wij veel informatie verzameld. Aan de hand van deze informatie gaan wij de criteria bepalen waaraan de financiële producten moeten voldoen, willen deze passen bij uw situatie en de door u geformuleerde doelstellingen. Wij onderzoeken de kwaliteit van voorwaarden en premiehoogte.

3. Advies en bemiddeling

Op basis van onze gesprekken, de inventarisatie en de analyse geven wij u een gemotiveerd advies. Dit advies sluit aan bij uw wensen en situatie. Als u ons advies opvolgt dan zorgen wij ervoor dat het product gesloten wordt.

4. Nazorg

Wij informeren u over wezenlijke wijzigingen in uw financiële producten waaronder begrepen wetswijzigingen die van invloed zijn op het product. U kunt altijd een beroep doen op een gekwalificeerd adviseur die vragen over de inhoud en werking van uw product kan beantwoorden. Natuurlijk bent u ook welkom voor nieuwe adviezen of aanpassing van uw product. Bij arbeidsongeschiktheidsverzekeringen is het 'Serviceabonnement' van toepassing:

- Eens in de 2 jaar een herhalingsadvies
- Het verzorgen van polis aanpassingen
- Ondersteuning bij een beroep op de verzekering
- Ondersteuning bij het invullen van de schadeaangifte

- Voeren van overleg met de verzekeringsmaatschappij en bewaking van termijnen
- Controle op de juistheid van standpunten van de verzekeringsmaatschappij

Beloning

Wij kunnen voor onze werkzaamheden op verschillende manieren worden beloond namelijk door de instelling waar uw product wordt afgesloten in de vorm van provisie of rechtstreeks door u. Hieronder leest u hier meer over.

Beloning op basis van provisie

Voor schadeverzekeringen ontvangen wij van de verzekeraar een kostenvergoeding. Deze provisie zit in de premie die u aan de verzekeraar betaalt.

Beloning op basis van een vast of uurtarief

Voor arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, pensioen en zakelijke overlijdensrisicoverzekeringen worden wij niet door de verzekeraar beloond. Hiervoor maken wij met u van tevoren een afspraak op basis van een vast tarief of uurtarief.

Beloning voor dienstverlening na afsluiten - nazorg

Na het afsluiten van uw financiële product houdt onze dienstverlening niet op. Voor schadeverzekeringen waarvoor wij doorlopende provisie ontvangen betalen wij de nazorg uit de provisie. Voor de nazorg voor producten waarvoor wij geen provisie ontvangen is ons Serviceabonnement onlosmakelijk van toepassing. Voor nieuwe adviezen over producten waarvoor wij geen doorlopende provisie ontvangen werken wij op basis van een uurtarief of een vast tarief.

Wettelijke regelingen

Intern beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat geheel of voor het grootste deel uit een vast marktconform salaris. Binnen ons beloningsbeleid bestaat de mogelijkheid om een variabele beloning te ontvangen van maximaal 10% van het vaste salaris. De variabele beloning wordt getoetst aan strikte normen op het gebied van integriteit en klantgericht gedrag.

Klachtenregeling

Uiteraard zijn wij u graag optimaal van dienst. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons te laten weten. U kunt uw klacht schriftelijk of onze online klachtenprocedure op www.quintes.nl melden. Wij brengen u dan op de hoogte van de procedure. Mocht u van mening zijn dat wij inhoudelijk niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (website: www.kifid.nl).

Privacy

Om onze dienstverlening te kunnen uitvoeren beschikken wij over persoonsgegevens. U kunt erop rekenen dat wij hier zorgvuldig mee omgaan. Op de website treft u onder 'Uw privacy' een Privacy kaart en ons Privacy statement aan.

Elektronische communicatie

Wij communiceren met u en met andere partijen via e-mail en kunnen daarbij gegevens meesturen. Alle betrokkenen aanvaarden de risico's die daarbij horen. Denk aan beveiligingsrisico's als onderschepping van of ongeoorloofde toegang tot berichten, de risico's van beschadiging van berichten en de gevaren van virussen of andere schadelijke elementen of andere vormen van cybercriminaliteit. Alle betrokkenen zijn verantwoordelijk om ontvangen elektronische berichten te controleren op virussen en preventieve maatregelen te nemen om risico's te verkleinen. Houdt u er rekening mee dat onze ICT systemen om veiligheidsredenen bepaalde bestandsextensies blokkeren die verhoogde risico's vormen. E-mails met dergelijke bijlagen komen mogelijk niet bij ons aan en u ontvangt geen bericht wanneer e-mails zijn geblokkeerd. Wij vragen u dan ook telefonisch contact met ons op te nemen als u van ons geen reactie ontvangt of als u om andere redenen twijfels heeft over de goede ontvangst van uw bericht.

Sanctiewetgeving

Op grond van de Sanctiewetgeving moet u ons de feiten en omstandigheden melden die te maken hebben met grondgebieden waartegen sancties zijn ingesteld. Hieronder valt telkens ook de UBO (Ultimate Beneficial Owner) oftewel de uiteindelijk belanghebbende achter de bij uw zaken betrokken rechtspersoon. Als UBO wordt gezien de persoon die 25% of meer van de aandelen in een bedrijf heeft of overwegende zeggenschap over een bedrijf kan uitoefenen. Afgezien van uw verzekeringsdekking bent u als relatie op grond van de Wet op de economische delicten strafbaar wanneer u zich niet houdt aan de Sanctiewetgeving. Het is dus belangrijk dat u op de hoogte bent van de handelssancties. Net als andere financiële instellingen mogen wij geen transacties, zoals beschreven in de Sanctiewetgeving verzekeren of op andere wijze faciliteren. Het is belangrijk te weten dat schade aan, of verlies van, zaken waarin op grond van Sanctiewetgeving niet mag worden gehandeld, van verzekeringsdekking is uitgesloten.

Wwft - anti-witwassen

Om aan de geldende anti-witwasvoorschriften te voldoen, moeten wij cliënten vragen om hun identiteit (opnieuw) te bevestigen. Wij kunnen u dit vragen op het moment waarop u cliënt wordt, wanneer u al langere tijd cliënt bent of bijvoorbeeld bij het controleren van gegevens op een aanvraagformulier of het overmaken van schadebetalingen.

Deze informatie kunnen wij delen met andere bedrijven binnen onze organisatie en, indien noodzakelijk, met regelgevende instanties of wetshandhavinginstanties. Houdt u er rekening mee dat wij u niet mogen informeren over de inhoud van eventuele meldingen die wij doen op grond van kennis of een vermoeden van witwaspraktijken en evenmin over het feit dat een dergelijke melding is gedaan. We beschikken over systemen die onze cliënten en onszelf beschermen tegen fraude of andere misdrijven en we kunnen gebruikmaken van de diensten van derden om cliënten te identificeren en te controleren.

Inschrijvingen

AFM: Wij hebben een vergunning van de AFM onder nummer 12006372. Wij adviseren en bemiddelen in particuliere en zakelijke schadeverzekeringen, inkomensverzekeringen, (collectieve) zorgverzekeringen, vermogen, pensioenverzekeringen en premiepensioenvorderingen.

Kamer van Koophandel: Wij zijn ingeschreven in het handelsregister van de KvK onder nummer 02060175.

Voortijdige beëindiging opdracht

Indien u besluit geen gebruik (meer) te maken van onze advies- en/of bemiddelingsactiviteiten voor pensioen en arbeidsongeschiktheid, voordat dit heeft geleid tot afsluiting door u van een financieel product, dan bent u een honorarium verschuldigd van de helft van de overeengekomen adviesfee. Dit geldt ook indien nog geen concrete offerte van enige aanbieder aan u is gepresenteerd. Met voortijdige beëindiging wordt gelijkgesteld de situatie waarbij ingediende verzekeringsaanvragen structureel door verzekeraars worden afgewezen.

Beëindiging na afsluiten financiële producten

U kunt de relatie met ons schriftelijk beëindigen. Hiervoor moet u het product waarvoor het abonnement loopt beëindigen of bij een andere bemiddelaar onderbrengen. Uw Serviceabonnement loopt zolang het product waarvoor het abonnement is afgesloten loopt in een agentschap van ons. De eerste maand dat het product niet meer in het agentschap van de aanbieder van het product loopt zal de laatste maand zijn dat uw abonnement loopt. Nadat de relatie met ons is beëindigd bent u ons geen periodieke bedragen meer verschuldigd aan ons en komt de verleende machtiging tot automatische incasso te vervallen.

Opdrachtbevestiging dienstverlening

Als u ons een dienstverleningsopdracht wilt geven dan kan dat met het bijgevoegde document. Na ontvangst van dit document beginnen wij met de voor u te verrichten werkzaamheden.

Dienstverleningsopdracht

Geachte relatie,

Hierbij bevestigen wij de met u gemaakte afspraken omtrent de door u aan ons verstrekte opdracht inzake:

Beloning

Voor onze diensten brengen wij aan u een eenmalige fee in rekening van € ____ welke betaald wordt

door een factuur door automatische incasso

Voor onze diensten brengen wij u een doorlopende fee in rekening van

€ _____ per jaar of

€ _____ per kwartaal welke betaald wordt door een factuur automatische incasso.

De bijdrage voor het Serviceabonnement wordt automatische geïncasseerd; € _____ per jaar

€ _____ per maand

De ingangsdatum van het Serviceabonnement is _____

Voortijdige beëindiging opdracht

Indien u besluit geen gebruik (meer) te maken van onze advies- en/of bemiddelingsactiviteiten voordat dit heeft geleid tot afsluiting van een verzekering, dan bent u een honorarium verschuldigd van de helft van de overeengekomen adviesfee. Dit geldt ook indien nog geen concrete offerte van enige aanbieder aan u is gepresenteerd. Met voortijdige beëindiging wordt gelijkgesteld de situatie waarbij ingediende verzekeringsaanvragen structureel door verzekeraars worden afgewezen.

Algemene Voorwaarden

Op al onze werkzaamheden zijn onze Algemene Voorwaarden van toepassing, te vinden op onze website www.quintes.nl/groningen. Deze voorwaarden bevatten onder andere een beperking van de aansprakelijkheid.

Ik ben akkoord met de Algemene Voorwaarden

Akkoordverklaring

Ik ben akkoord met deze dienstverleningsopdracht

Plaats:

Datum:

Naam/namen :

Adres :

PC / Plaats :

Machtiging automatische incasso

Doorlopende machtiging

Naam : Quintes Groningen B.V.

Adres : Schweitzerlaan 21

PC / Plaats : 9728 NR Groningen

Land : Nederland

Incassant ID : NL26ZZZ 020601750000

Kenmerk machtiging* :

Door ondertekening van dit formulier geeft u toestemming aan Quintes Groningen B.V. om doorlopende incasso-opdrachten te versturen naar uw bank om een bedrag van uw rekening af te schrijven en aan uw bank om doorlopend een bedrag van uw rekening af te schrijven overeenkomstig de opdracht van Quintes Groningen B.V.

Vooraankondiging incasso: de Europese spelregels

Volgens de regels van de Europese incasso zijn wij verplicht om voor iedere incasso die gaat plaatsvinden een vooraankondiging naar u te sturen. Deze vooraankondiging moet wettelijk minimaal 14 dagen van tevoren worden verstuurd, maar wij mogen met u een kortere periode overeenkomen. In de praktijk voldoen wij aan de termijn van 14 dagen maar het kan voorkomen dat dat de incasso binnen 14 dagen door ons wordt uitgevoerd. Om te voldoen aan de wettelijke eisen komen wij met u overeen om de vooraankondiging incasso termijn op 0 dagen te stellen.

U behoudt altijd het recht om de incasso terug te laten boeken!

Als u het niet eens bent met een afschrijving dan kunt u deze laten terugboeken. Neem hiervoor binnen 8 weken na afschrijving contact op met uw bank. Vraag uw bank naar de voorwaarden.

Ik ben akkoord met deze machtiging voor automatische incasso

Naam :

Adres :

PC / Plaats :

IBAN nummer :

Plaats :

Datum :

*Dit nummer ontvangt u van ons kort na invulling en ondertekening van deze machtiging