



## **DIENSTENWIJZER**

Gebr. Sluyter zijn adviseurs en bemiddelaars 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 waar u mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd kunnen worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.

Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij wij voor u de verzekeringen onderbrengen.

### **Algemene informatie**

#### **Handelsregister:**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel (KvK) staan wij geregistreerd onder nummer 24063604. Het register is te raadplegen op de website van de Kamer van Koophandel; [www.kvk.nl](http://www.kvk.nl)

#### **Toezicht:**

Als onafhankelijk financiële dienstverlener staan wij onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten.

Wij zijn geregistreerd onder nummer 12011914.

U kunt het register raadplegen op de website van de Autoriteit Financiële Markten; [www.afm.nl](http://www.afm.nl)

#### **Brancheorganisaties:**

Ons kantoor is aangesloten bij:

- VNAB (Vereniging Nederlandse Assurantie Beurs) – [www.vnab.nl](http://www.vnab.nl)
- Adfiz (branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantieadviseurs) – [www.adfiz.nl](http://www.adfiz.nl)
- Erkenningsregeling RMIA (Register Makelaar in Assurantiën) – [www.rmia.nl](http://www.rmia.nl)
- Erkenningsregeling RGA (Register Gevolmachtigd Agent) – [www.registerevolmachtigdagent.nl](http://www.registerevolmachtigdagent.nl)

#### **Vakbekwaamheid**

De kwaliteit van onze dienstverlening is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers.

Daarom wordt hier continue geïnvesteerd. Naast hun jarenlange ervaring hebben onze medewerkers veel theoretische kennis opgedaan. Zo zijn medewerkers van ons kantoor in het bezit van de hoogste algemene verzekeringsdiploma's alsmede relevante diploma's op het gebied van schade- en inkomensverzekeringen. Deze kennis wordt, zeker in deze veranderende tijd, door zowel in- als externe opleidingen up-to-date gehouden.

#### **Onze positie ten opzichte van aanbieders:**

Wij zijn op geen enkele wijze gebonden aan een bepaalde aanbieder van financiële producten. Om een geschikt aanbod voor u te vinden vergelijken we een toereikend aantal schadeverzekeringen van verschillende aanbieders met elkaar.

#### **Eigendomsbelangen:**

Er zijn geen eigendomsbelangen tussen ons en de aanbieders van financiële producten.

#### **Beloning:**

De kosten voor onze dienstverlening brengen wij ófwel in rekening via de prijs van het product ófwel via een uurtarief dat we met u zijn overeengekomen.

#### **Wat verwachten wij van u:**

Voor een optimale dienstverlening is het van belang dat onze relaties hieraan meewerken. Daarom vragen wij aan u:

- Informatie over lopende verzekeringen
- Informatie over wijzigingen in uw persoonlijke situatie
- Ontvangen stukken te controleren
- Eerlijke informatie

**Onze diensten:**

Wij kunnen u adviseren danwel voor u bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen en inkomensverzekeringen.

Tevens bezit Gebr. Sluyter B.V. een vergunning om op te treden als (onder)gevolmachtigde voor schadeverzekeringen. Verzekeringen die binnen onze volmacht gesloten kunnen worden zullen wij bij voorkeur hier onderbrengen. Dit heeft als voordeel voor u: korte communicatielijnen en procedures waardoor zaken snel afgewikkeld kunnen worden.

Binnen onze functie als gevolmachtigd agent en onze functie als bemiddelaar is geen volstreekte taakscheiding aanwezig. Een taakscheiding zou immers de door ons beoogde efficiency voordelen schaden.

Doordat onze medewerkers werkzaamheden verrichten voor zowel het bemiddelingsbedrijf als het volmachtbedrijf van Gebr. Sluyter B.V., kan het gebeuren dat een zogenaamde conflicterende situatie ontstaat tussen het uitvoeren van de functie bij beide bedrijven. Voorbeelden van conflicterende situaties zijn:

- Er is een verschil van mening over de condities waarop een risico kan worden verzekerd;
- Er is een verschil van mening over de vraag of een schade al dan niet gedekt is onder de afgesloten verzekering;
- Er is sprake van een schade waarbij meerdere klanten van Gebr. Sluyter B.V. betrokken zijn.

Indien een conflicterende situatie optreedt, hanteren wij het volgende beleid:

- De feitelijk leider van het volmachtbedrijf is eindverantwoordelijk voor het volmachtbeleid.
- Indien de interne procedures, werkinstructies en kwaliteitsdocumenten geen duidelijkheid geven over hoe in een bepaalde situatie (met betrekking tot de verleende volmachten) gehandeld dient te worden, beslist de feitelijk leider van het volmachtbedrijf.
- Beslissingen om af te wijken van de interne procedures, instructies en overige documenten worden genomen:
  - Binnen de bevoegdheden van de verleende volmachten na (schriftelijke) toestemming van de feitelijk leider van het volmachtbedrijf.
  - In afwijking van de bevoegdheden van de verleende volmachten met (schriftelijke) toestemming van de feitelijk leider van het volmachtbedrijf en van de volmachtgever.
- Indien er bij een schade gediscussieerd wordt over de schuldvraag en er zijn twee of meer van onze (volmacht)verzekerden bij betrokken, dan kan de schaderegeling geheel of gedeeltelijk uit handen worden gegeven aan een van de betrokken verzekeraars/volmachtgevers.

**Klachten:**

Mochten er onverhoopt klachten ontstaan met betrekking tot onze dienstverlening, dan proberen wij die samen met u op te lossen. U moet dan wel formeel bij ons kenbaar maken dat u een klacht heeft.

Dit kan schriftelijk of via e-mail aan [info@gebrsluyter.nl](mailto:info@gebrsluyter.nl).

Wij beschikken daarvoor over een interne klachtenprocedure.

Mocht het binnen een termijn van acht weken niet lukken om tot een voor iedereen tevredenstellende oplossing te komen, dan kunt u zich vanaf dat moment wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Deze mogelijkheid staat alleen open voor particuliere relaties.

Wij zijn aangesloten bij het Kifid en zijn geregistreerd onder nummer 300.008029.

Klachten kunt u indienen via de website van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening; [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

**Onze bereikbaarheid**

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

*Bezoekadres:*

Gebr. Sluyter B.V.  
Beursplein 37  
3011 AA Rotterdam

*Verzendadres:*

Gebr. Sluyter B.V.  
Postbus 30101  
3001 DC Rotterdam

Telefoon (010) 405 2000

Fax (010) 405 5252

Website: [www.gebrsluyter.nl](http://www.gebrsluyter.nl)

E-mail: [info@gebrsluyter.nl](mailto:info@gebrsluyter.nl)

Wij zijn op werkdagen geopend van 8.30 uur tot 17.00 uur.