
Summa Dienstverlening voor Particulieren

12-2012



Inhoud

Summa Dienstverlening voor Particulieren	2
Basisdienstverlening schade-verzekeringen op basis van provisie	2
Dienstverlening overige verzekeringen en adviesgebieden	3
Summa aanvullende diensten	3
Service voor Particulieren	3
Summum voor Particulieren	3
Wat wij van u verwachten	3
Betalingen	3
Looptijd, opschorting en beëindiging	4
Wijziging	4
Als u een klacht hebt	4
Eerst de klacht kenbaar maken aan ons	4
Daarna eventueel naar het klachteninstituut	4
Lidmaatschappen en registraties	4
Autoriteit Financiële Markten	4
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)	4
Kamer van Koophandel	4

Summa Dienstverlening voor Particulieren

12-2012

Met Summa kiest u voor een hoogwaardige dienstverlening. Zowel onze organisatie als onze medewerkers voldoen aan de hoogste kwaliteitseisen. Een keuze voor ons kantoor betekent een keuze voor professionele ondersteuning waarbij vanuit een zorgvuldig ingerichte organisatie het beheer van uw verzekeringen door gekwalificeerde medewerkers wordt uitgevoerd.

Ons kantoor is volledig onafhankelijk. Dit betekent dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van specifieke banken of verzekeraars. Bovendien zijn wij een zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft zeggenschap in onze onderneming.

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hiermee werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Onze dienstverlening met betrekking tot particuliere financiële producten is te onderscheiden in twee soorten.

- Werkzaamheden waarvan het bij het afsluiten van de dienstverlening onzeker is of en zo ja hoe vaak u daarvan gebruik zult maken. Een voorbeeld hiervan is onze begeleiding bij een schade. Omdat u uiteraard niet van te voren weet of u te maken krijgt met een schade weet u ook niet hoe vaak u van onze deskundigheid op dat punt gebruik zult maken, dit is de *basisdienstverlening* hiervoor worden wij beloofd vanuit de provisie. De provisie is een bepaald percentage van de premie die u aan de verzekeringsmaatschappij betaald.
- De andere categorie werkzaamheden zijn die waarvan wij van te voren afspreken dat wij die werkzaamheden

voor u in de periode dat deze dienstverlening wordt afgenomen voor u verrichten, of die voordelen waarop u recht heeft in de betreffende periode. Dit is de *Summa Dienstverlening* op basis van een door u gekozen pakket, hiervoor brengen wij u een vaste vergoeding in rekening die wij jaarlijks indexeren.

Basisdienstverlening schade-verzekeringen op basis van provisie

Met betrekking tot die verzekeringen waar provisie op van toepassing is verlenen wij onze basisdienstverlening aan u ongeacht het aanvullende pakket wat u hebt afgenomen. Dit onderdeel van onze dienstverlening bestaat uit de volgende werkzaamheden:

1. Wij selecteren de verzekeringsmaatschappij welke naar ons oordeel en ervaring een aanbod kan doen op het gebied van particuliere schadeverzekeringen dat goed aansluit bij uw persoonlijke situatie. Hierbij letten wij op zowel de polisvoorwaarden alsmede op de hoogte van de premie. Ook betrekken wij in onze keuze de ervaringen die wij met de betreffende verzekeringsmaatschappij hebben ten aanzien van de wijze waarop zij schades afwikkelen.
2. Wij begeleiden u bij het correct aanvragen van uw particuliere schadeverzekeringen. Hierbij is het onze intentie om er voor te zorgen dat u de juiste gegevens aan de verzekeraar verstrekt zodat hierover na een eventuele schade geen discussies met de verzekeraar kunnen ontstaan.
3. Wij verzorgen namens u alle contacten met de verzekeraar in het kader van het aanvragen en/of aanpassen van de verzekeringen van uw particuliere schadeverzekeringen. Deze contacten kunnen zowel schriftelijk als mondeling zijn.
4. Alle vragen die u hebt ten aanzien van het afsluiten of het aanpassen van particuliere schadeverzekeringen kunt u aan ons stellen. In de meeste gevallen zullen wij u direct het antwoord kunnen geven. In de overige gevallen nemen wij namens u contact op met de verzekeraar. Nadat wij het antwoord van de verzekeraar hebben vernomen informeren wij u daarover.
5. De verzekeringsdocumenten die de verzekeraar opstelt controleren wij. Hierbij letten wij vooral op de vraag of aanpassingen die u wenst correct door de verzekeringsmaatschappij zijn doorgevoerd. Maar ook of de juiste premie aan u wordt doorgerekend.

In het geval dat u te maken krijgt met een schade verlenen wij u de volgende diensten:

6. U kunt ons 24 uur per dag, 365 dagen per jaar voor spoedeisende zaken bereiken.
7. Nadat er zich een schade heeft voorgedaan adviseren wij u direct om de eerste problemen te overkomen. Dat kan zijn dat wij zorgen dat er bijvoorbeeld direct na een inbraak hang en sluitwerk wordt vervangen. Of bij een brand dat u kunt overnachten in een hotel. Afhankelijk van de verzekeringen die u hebt kan dit bijvoorbeeld bij een schade met de auto betekenen dat wij overleg met u hebben over de mogelijkheid van vervangend vervoer.
8. Namens u informeren wij terstond de verzekeringsmaatschappijen die betrokken zijn bij uw schade.

- 9 Gedurende de gehele schadeafwikkeling verzorgen wij de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappij waarbij het risico is verzekerd.
- 10 Afhankelijk van de aard en omvang van het risico benoemen wij een deskundige op het gebied van waardevaststelling. Deze zal namens u het bedrag begroten en motiveren van de schade die u hebt geleden. Dit bedrag is het uitgangspunt voor de contacten met de verzekeringsmaatschappij waarbij u het betreffende risico heeft verzekerd.
- 11 Wij spannen ons in om te bereiken dat de verzekeringsmaatschappij de schade snel en correct afhandelt.
- 12 Indien er tussen u en de verzekeringsmaatschappij discussies ontstaan over de oorzaak van de schade of hoogte van schadevergoeding dan behartigen wij uw belangen. Hierbij is onze inzet dat u die schadevergoeding ontvangt waarop u naar de letter en geest van de polisvoorwaarden recht heeft.
- 13 Uit de premie die u aan de verzekeringsmaatschappij betaald krijgen wij een provisie. Buiten de premie bent u dus geen kosten voor deze dienstverlening verschuldigd.
- 14 Op uw verzoek kunt u inzage krijgen in de door ons ontvangen provisie op uw verzekeringen.

Alle niet genoemde dienstverlening valt niet onder de basisdienstverlening en kunnen door ons aan u worden doorbelast. Wij zullen hier vooraf afspraken met u over maken.

Dienstverlening overige verzekeringen en adviesgebieden

Deze dienstverlening zal separaat met u worden afgestemd.

Summa aanvullende diensten

Naast de basisdienstverlening bieden wij u de mogelijkheid te kiezen voor een van onze aanvullende dienstenpakketten. Het pakket dat door u is afgesloten staat op uw polisblad aangegeven.

Service voor Particulieren

1. Door middel van een webportal "mijn polismap" bieden wij u inzage in uw polissen welke u via bemiddeling van Summa Adviesgroep heeft ondergebracht.
2. U kunt online via "mijn polismap" schade melden en de voortgang hiervan volgen.
3. U kunt uw relatiegegevens via "mijn polismap" online wijzigen.
4. U kunt onbeperkt gebruik maken van de telefonische juridische vraagbaak.
5. U heeft recht op een gratis second opinion van uw elders lopende polissen.
6. Door middel van een webportal "ViewOnCash" heeft u de mogelijkheid uw inkomsten en uitgaven te monitoren.
7. U kunt gratis gebruik maken van de Summa Servicedesk voor o.a.:
 - advies en hulp in noodgevallen 24/7;
 - inlichtingservice voor informatie over;
 - Bedrijven met een 24/7 service voor:
 - herstel hang- en sluitwerk;
 - vervangen van ruiten;
 - loodgieterswerkzaamheden;

- timmerwerkzaamheden;
- reinigingswerkzaamheden.
- Dienstdoende apotheek en arts;
- Doorgeven van wijzigingen 24/7;
- Doorgeven van een schade 24/7;
- Deskundige hulp bij invoer van gegevens, afhankelijk van de gekozen Summa Dienstverlening.

De Summa Servicedesk is niet aansprakelijk voor de kwaliteit van de werkzaamheden uitgevoerd door de reparateur die door de verzekerde is benaderd. De tussenkomst van de Summa Servicedesk heeft uitsluitend tot doel de verzekerde van dienst te zijn met het verstrekken van telefoonnummer(s).

Summum voor Particulieren

Service voor Particulieren, aangevuld met de volgende diensten:

1. Door middel van de webportal "mijn kluis" heeft u zelf de mogelijkheid uw financiële situatie inzichtelijk te maken. Daarnaast bestaat de mogelijkheid hiervan rapporten te genereren.
2. Deskundige hulp bij invoer van gegevens in "mijn kluis".
3. Periodiek ontvangt u van ons een servicebezoek om uw gegevens te inventariseren en te actualiseren.

Wat wij van u verwachten

Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn is het noodzakelijk dat u ons volledig en naar waarheid informeert over uw situatie.

Bij het beheer van uw verzekeringen of andere producten dient u ons ook op de hoogte te stellen van alle wijzigingen in u (persoonlijke) situatie. Zo verwachten wij van u dat u ons direct informeert over bijvoorbeeld wijzigingen in uw gezinssituatie (geboorte, overlijden, echtscheiding, samenwonen enz.), wijzigingen in uw inkomenspositie, wijziging van adres, verbouwing, grote aankopen, wijziging van bankrelatie, beëindiging of wijziging van elders lopende verzekeringen en alle andere veranderingen die zich in uw situatie voordoen.

Wij vragen u de gegevens in de correspondentie en documenten die u van ons ontvangt na te gaan op juistheid. Het is van groot belang een administratieve fout, of een misverstand over uw wensen tijdig te signaleren en te kunnen herstellen. Mocht u onjuistheden constateren dan verwachten wij van u dat u ons daarvan direct op de hoogte stelt.

Het ontbreken van (de juiste) berichten van uw zijde kan grote consequenties hebben voor de dekking voor de risico's die u wilt verzekeren of verzekerd heeft!

Wij vragen u ons voortdurend uw meest actuele e-mailadres beschikbaar te stellen zodat wij gebruik kunnen maken van digitale communicatie om snel en direct met u te kunnen communiceren.

Betalingen

Wij maken met u duidelijke afspraken over wie verschuldigde premies incasseert. Premies worden bij u in rekening gebracht door ons kantoor, of rechtstreeks door de verzekeraar.

Wanneer er sprake is van betalingsachterstand behouden wij ons het recht voor om u kosten in rekening te brengen voor het incasseren van de gefactureerde bedragen.

Indien u verwacht premies niet op tijd te kunnen voldoen, informeert u ons dan tijdig zodat wij samen met u naar een oplossing kunnen zoeken.

Looptijd, opschorting en beëindiging

Deze overeenkomst treedt in werking zodra de eerste betaling voldaan is. Deze overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de opdracht anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen. U kunt deze overeenkomst te allen tijde opzeggen, ook als deze voor bepaalde tijd geldt, zodra u geen enkele verzekering meer via Summa heeft lopen. Opzegging door u of Summa levert geen wanprestatie op en maakt niet schadelijkt. Opzegging door u of Summa laat echter onverlet dat u de tot dan toe wegens de opdracht verschuldigde vergoeding aan Summa dient te voldoen. Summa is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of deze overeenkomst te ontbinden, indien u de verplichtingen niet of niet volledig nakomt.

Wijziging

Indien blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering van de opdracht noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen in onderling overleg deze overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen. Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële, kwalitatieve en/of andere consequenties zal hebben, zal Summa u hierover inlichten. Summa is bevoegd deze overeenkomst eenzijdig te wijzigen. Indien dit een wezenlijke afwijking van de overeenkomst tot gevolg heeft, bent u bevoegd de overeenkomst te ontbinden. Dat laat echter onverlet dat u de tot dan toe wegens de opdracht verschuldigde vergoeding aan Summa dient te voldoen.

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. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 48 uur zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen vervolgens 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), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon : 070-333 89 99

E-mail : info@kifid.nl

Internet : www.kifid.nl

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

Lidmaatschappen en registraties

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

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Summa is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12012150.

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 – 540 05 40.

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), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Summa is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.008219. Kijk op www.kifid.nl voor meer informatie.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 1302679.