

## Summa Adviesgroep

### Dienstverlening voor particulieren 11-2022

- **Basisdienstverlening**
- **Aanvullende dienstverlening:**

Beheermodule basis
Beheermodule uitgebreid
Beheermodule compleet

## Inhoud

- 1) Summa dienstverlening voor particulieren
- 2) Basisdienstverlening
- 3) Aanvullende dienstverlening
  - Beheermodule basis
  - Beheermodule uitgebreid
  - Beheermodule compleet
- 4) Wat wij van u verwachten
  - Informatie
  - Betalingen
  - Looptijd, opschorting en beëindiging
  - Wijzigingen
- 5) Klachten
- 6) Lidmaatschappen en Registraties

*Bijlage 1: overzicht beheermodules*

## 1. Summa dienstverlening voor particulieren

Met Summa kiest u voor 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 verplichtingen hebben om u te adviseren om te kiezen voor 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 financiële producten die banken en verzekeraars voeren. Hiermee werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf welke dat zijn en zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Onze dienstverlening ten aanzien van 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 gaat maken. Een voorbeeld hiervan is onze begeleiding bij schade. Omdat u niet van tevoren 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 beloond vanuit de provisie, zijnde een percentage van de premie die u aan de verzekeraar betaalt. Op uw verzoek kunt u inzage krijgen in de door ons ontvangen provisie op uw verzekeringen.
- De andere categorie bestaat uit werkzaamheden waarvan wij van tevoren afspreken dat deze voor u zullen worden verricht in de periode dat de dienstverlening wordt afgenomen, aangevuld met een aantal voordelen die u geniet in de betreffende periode. Dit is dienstverlening op basis van een door u gekozen beheermodule, waarvoor wij een vaste vergoeding in rekening brengen die jaarlijks wordt geïndexeerd.

## 2. Basisdienstverlening schadeverzekeringen

Met betrekking tot die verzekeringen waar provisie op van toepassing is, verlenen wij – ongeacht het aanvullende pakket dat u afneemt – basisdienstverlening aan u. Deze basisdienstverlening ziet er als volgt uit:

1. Wij selecteren de verzekeraar die naar ons oordeel en onze 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 als de hoogte van de premie. Ook betrekken wij in onze keuze de ervaringen die wij met de betreffende verzekeraar 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 ervoor te zorgen dat u de juiste gegevens aan de verzekeraar verstrekt, zodat hierover na een eventuele schade geen discussie met de verzekeraar kan ontstaan.
3. Wij verzorgen namens u alle contacten met de verzekeraar in het kader van het aanvragen en/of op uw verzoek aanpassen van uw particuliere schadeverzekeringen. Deze contacten kunnen zowel mondeling als schriftelijk zijn.
4. Alle vragen die u heeft ten aanzien van het afsluiten of aanpassen van particuliere schadeverzekeringen kunt u aan ons stellen. In de meeste gevallen kunnen we u direct antwoord geven. Als dit niet het geval is nemen wij namens u contact op met de verzekeraar. Na ontvangst van het antwoord van de verzekeraar informeren wij u daarover.
5. De verzekeringsdocumenten die de verzekeraar opstelt controleren wij. Hierbij letten we vooral op de vraag of aanpassingen die u wenst correct door de verzekeraar zijn doorgevoerd. Ook controleren wij of de juiste premie aan u in rekening wordt gebracht.
6. U krijgt toegang tot een digitale polismap, waarin alle polisbescheiden met betrekking tot door u afgesloten verzekeringen overzichtelijk worden getoond en bewaard.
7. U ontvangt periodiek een nieuwsbrief rondom actualiteiten en ontwikkelingen die mogelijk interessant voor u zijn.

Als u te maken krijgt met een schade mag u van ons de volgende diensten verwachten:

8. U kunt ons 24 uur per dag, 365 dagen per jaar voor spoedeisende zaken bereiken.
9. Nadat er zich een schade heeft voorgedaan helpen wij u om de eerste problemen op te lossen.

- Zo zorgen wij er bijvoorbeeld voor dat hang- en sluitwerk meteen na een inbraak wordt vervangen of dat u na een brand kunt overnachten in een hotel. Bij een schade aan de auto bespreken wij de mogelijkheden voor vervangend vervoer met u.
10. Namens u informeren wij de verzekeraars die betrokken zijn bij uw schade.
  11. Gedurende de gehele schadeafwikkeling verzorgen wij de contacten tussen u en de verzekeraar waar u verzekerd bent.
  12. Afhankelijk van de aard en de omvang van de schade benoemen wij een contra-expert op het gebied van waarde-vaststelling. De expert zal namens u het bedrag van de door u geleden schade begroten en dit onderbouwen. Dit bedrag is het uitgangspunt voor de contacten met de verzekeraar, waarbij het betreffende risico is verzekerd.
  13. Wij doen ons best om ervoor te zorgen dat de verzekeraar de schade snel en correct afhandelt.
  14. Ingeval er tussen u en de verzekeraar discussie ontstaat over de oorzaak van de schade of de hoogte van de schadevergoeding, behartigen wij uw belangen. Hierbij is ons uitgangspunt dat u de schadevergoeding ontvangt waar u recht op heeft.

Alle niet genoemde dienstverlening valt niet onder de basisdienstverlening. Wij bieden aanvullende dienstverlening aan, waarvoor u – naast de provisie – periodiek een bedrag aan ons betaalt. Uiteraard maken wij hierover vooraf afspraken met u.

### 3. Aanvullende dienstverlening

Om u nog meer te ontzorgen biedt Summa u de mogelijkheid om, naast de ‘basisdienstverlening schadeverzekeringen’, te kiezen voor aanvullende dienstverlening. Daartoe zijn verschillende beheermodules samengesteld. De door u gekozen module wordt separaat vermeld op uw polisblad, samen met de daarvoor in rekening te brengen maandelijkse vergoeding.

<b>Beheermodule basis</b>
<b>Beheermodule uitgebreid</b>
<b>Beheermodule compleet</b>

\* Zie bijlage 1

- **Beheermodule basis**
  - U kiest ervoor om geen aanvullende dienstverlening af te nemen. Dit is mogelijk als u enkel schadeverzekeringen afneemt. De in hoofdstuk 2 omschreven ‘Basisdienstverlening schadeverzekeringen’ wordt voor u verricht.
- **Beheermodule uitgebreid**
  - U sluit enkel schadeverzekeringen af en kiest ervoor om deze proactief door Summa te laten beheren. U ontvangt de volgende extra dienstverlening:
    - Proactief premie & voorwaarden vergelijk schadeverzekeringen: u ontvangt periodiek persoonlijke berichten, toegespitst op uw situatie.
    - Juridisch adviesdesk: u kunt zo vaak als nodig juridisch advies inwinnen bij de juridisch adviesdesk. De juristen van onze partner DAS staan voor u klaar om u te voorzien van preventief advies op alle rechtsgebieden, met uitzondering van het strafrecht en het fiscaal recht. Heeft u na het preventieve advies behoefte aan rechtsbijstand, dan ontvangt u advies over de juiste vervolgstap. De vervolgstap maakt geen deel uit van deze dienstverlening.
    - Cyberverzekering.: Digitale bescherming bij o.a. hacking en andere internetcriminaliteit
    - Uitgebreide schadeservice 24/7: u kunt gebruik maken van een 24/7 alarmlijn om schade niet enkel te melden, maar herstel van schade in spoedgevallen direct (24/7) te realiseren.
    - Voorschot op een nog niet verhaalde schade-uitkering.
- **Beheermodule compleet**
  - Als u kiest voor een financieel advies product via Summa, dan kiest u automatisch voor beheermodule compleet. Hiermee bent u verzekerd van een blijvend passende oplossing voor uw situatie. Naast de aanvullende dienstverlening van beheermodule uitgebreid krijgt u:
    - 5% korting op de adviesprijs van het door u gekozen financieel advies product.

- 1x per drie jaar 30 minuten telefonisch of videocontact met een adviseur om door te nemen of het door u gekozen financieel advies product en verzekeringen nog aansluiten bij uw situatie. Als dit niet het geval is wordt – indien u dat wenst – een uitgebreid adviesgesprek ingepland. Uiteraard is de korting van 5% van toepassing op de aan u in rekening te brengen adviesprijs.
- Indien u kiest voor een **hypotheek** via Summa heeft u tevens recht op de volgende werkzaamheden:
  - Doorgeven wijzigingen aan betrokken bank en verzekeraar;
  - Controleren juistheid aktes, (polis)aanhangsels en rekeningen;
  - Telefonische helpdesk voor uw vragen en het doorgeven van wijzigingen;
  - Periodieke toetsing juistheid eventuele verzekerde bedragen;
  - Periodieke evaluatie juistheid financiering (fiscaal, aflossingsdeel).
- Indien u kiest voor een **overlijdensrisico- en/of uitvaartverzekering** via Summa heeft u tevens recht op de volgende werkzaamheden:
  - Doorgeven wijzigingen aan betrokken verzekeraars;
  - Controleren juistheid polissen en polisaanhangsels;
  - Telefonische helpdesk voor uw vragen en het doorgeven van wijzigingen;
  - Periodieke toetsing kwaliteit van het beheer van de uitvoerende verzekeraar;
  - Periodieke toetsing juistheid verzekerde bedragen;
  - Periodieke toetsing juistheid indexaties en optieregelingen;
  - Bemiddeling uitkering bij overlijden.
- Indien u kiest voor een **arbeidsongeschiktheidsverzekering** via Summa heeft u tevens recht op de volgende werkzaamheden:
  - Doorgeven wijzigingen aan betrokken verzekeraars;
  - Controleren juistheid polissen en polisaanhangsels;
  - Telefonische helpdesk voor uw vragen en het doorgeven van wijzigingen;
  - Periodieke toetsing kwaliteit van het beheer van de uitvoerende verzekeraar;
  - Ziekmelding en begeleiding bij arbeidsongeschiktheid;
  - Indien nodig, regelen van second opinion bij vaststelling arbeidsongeschiktheid;
  - Periodieke toetsing juistheid verzekerde hoedanigheid;
  - Periodieke toetsing juistheid verzekerde bedragen;
  - Periodieke toetsing juistheid eigen risico's;
  - Periodieke toetsing juistheid indexaties en/of optieregelingen;
  - Periodieke toetsing juistheid verzekerd arbeidsongeschiktheids criterium;
  - Periodieke toetsing juistheid verzekerde grondslag.
- Indien u kiest voor een **lijfrenteverzekering en/of banksparen** via Summa heeft u tevens recht op de volgende werkzaamheden:
  - Doorgeven wijzigingen aan betrokken verzekeraars en/of banken;
  - Controleren juistheid polissen, polisaanhangsels en rekeningen;
  - Telefonische helpdesk voor uw vragen en het doorgeven van wijzigingen;
  - Periodieke toetsing kwaliteit van het beheer van de uitvoerende verzekeraar/ bank;
  - Periodieke toetsing juistheid verzekerd bedrag;
  - Periodieke toetsing te bereiken doelkapitaal;
  - Periodieke toetsing fiscale aftrekbaarheid premie/inleg.

Indien u kiest voor een financieel product via Summa, dan dient u de volgende wijzigingen altijd aan ons door te geven:

- Verandering hoedanigheid
- Wijziging inkomenssituatie
- Wijziging gezinssituatie
- Melding van arbeidsongeschiktheid (bij arbeidsongeschiktheidsverzekering)
- Verandering arbeidsongeschiktheids criterium (bij arbeidsongeschiktheidsverzekering)
- Overige wijzigingen die relevant zijn voor de uitvoering van uw financieel adviesproduct

## 4. Wat wij van u verwachten

### Informatie

Om u zo goed mogelijk van dienst te zijn is het noodzakelijk dat ons volledig naar waarheid informeert over uw situatie. Wij baseren ons advies op deze informatie.

Om met u gemaakte afspraken na te komen is het van belang dat u eventuele wijzigingen binnen 5 dagen aan ons doorgeeft.

Wij vragen u om ervoor te zorgen dat wij voortdurend beschikken over uw actuele e-mailadres. Op die manier kunnen wij direct en snel met u communiceren.

### Betalingen

Premies en vergoedingen voor aanvullende dienstverlening worden bij u in rekening gebracht door ons kantoor of rechtstreeks door de verzekeraar; hierover maken we duidelijke afspraken met u.

Indien sprake is van een 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 of vergoedingen voor aanvullende dienstverlening 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 is voldaan. De 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 is aangegaan, zodra u geen enkele verzekering of financieel adviesproduct meer bij Summa heeft lopen. Opzeggen door u of door Summa levert geen wanprestatie op en maakt niet schadelijkt. Opzeggen door u of door Summa laat onverlet dat u de tot dan toe wegens de opdracht verschuldigde bedragen aan Summa dient te voldoen. Summa is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien u verplichtingen niet of niet volledig nakomt.

### Wijzigingen

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

### Algemene voorwaarden

Naast deze voorwaarden zijn onze algemene voorwaarden van toepassing. Deze vindt u op onze website: [www.summa.nl](http://www.summa.nl).

## 5. Klachten

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken, hetgeen ertoe kan leiden dat u een klacht heeft.

### *Maak uw klacht eerst kenbaar aan ons!*

Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit eerst aan ons kenbaar te maken. In de meeste gevallen kunnen wij uw klacht snel verwerken. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt afgehandeld. Binnen maximaal 48 uur zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht en wij stellen vervolgens alles in het werk om te komen tot een bevredigende oplossing.

#### *Klachteninstituut*

Mochten we er samen toch niet uitkomen, dan kunt u zich te allen tijde wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Dit is een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG DEN HAAG

Tel: 070 – 333 89 99

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

Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

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

## **6. Lidmaatschappen en registraties**

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

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

#### **Autoriteit Financiële Markten (AFM)**

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](http://www.afm.nl). Met vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900 - 540 0540.

#### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**

Wij doen ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht hebben met betrekking tot onze dienstverlening en we komen samen niet tot een oplossing, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Dit is een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Summa is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.008219. Kijk op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) voor meer informatie.

#### **Kamer van Koophandel**

Summa Adviesgroep staat geregistreerd in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 1302679.

## Bijlage 1

Module	Basis	Uitgebreid	Compleet
Keuze, bemiddeling en begeleiding particulieren schadeverzekeringen	✓	✓	✓
Controle verzekeringsdocumenten	✓	✓	✓
24/7 bereikbaarheid	✓	✓	✓
Contact en bemiddeling schadeafwikkeling	✓	✓	✓
Digitale polismap	✓	✓	✓
Periodieke nieuwsbrief met actualiteiten	✓	✓	✓
Contra-expertise bij schade	✓	✓	✓
Reactief premie & voorwaarden vergelijk schadeverzekeringen	✓		
Proactief premie & voorwaarden vergelijk schadeverzekeringen		✓	✓
Juridisch adviesdesk		✓	✓
Cyberverzekering		✓	✓
Uitgebreide schadeservice 24/7		✓	✓
Voorschot op een nog niet verhaalde schade-uitkering		✓	✓
5% korting op financieel advies			✓
1x per 3 jaar telefonisch of videocontact met een adviseur			✓