

DIENSTENWIJZER

OVER ONS

Simtra is een assurantiëkantoor waar u terecht kunt voor verzekeringen. Denk hierbij aan schade-, inkomens- en pensioenverzekeringen. Van advies en beheer tot aan de (personeels)communicatie over uw verzekeringen. Wij vinden het belangrijk om verzekeringen simpel en transparant te houden. Op de dienstverlening van ons kantoor zijn diverse wettelijke bepalingen van toepassing die ons verplichten u te informeren of wie wij zijn en hoe wij werken. Dit document dient ter invulling hiervan.

ONZE GEGEVENS

Simtra v.o.f.
Beukenlaan 27
2665 DZ Bleiswijk

KvK: 82847665
AFM: 12048318
KiFid: 300.018097

BEREIKBAARHEID

U kunt ons op de volgende manieren bereiken:

Telefoon: 010-341 21 61
E-mail: info@simtra.nl
Website: www.simtra.nl

Openingstijden: 8:30 uur tot 17:00 uur (ma t/m vr).

WERKGEBIEDEN

U kunt terecht bij ons voor al uw verzekeringen. Denk hierbij aan:

- Schadeverzekeringen;
- Inkomensverzekeringen;
- Pensioenverzekeringen;
- Levensverzekeringen.

WERKWIJZE

Binnen onze dienstverlening hanteren wij de volgende werkwijze:

- Inventarisatie;
- Analyse;
- Advies;
- Bemiddeling;
- Nazorg (beheer).

AANBOD

Simtra is geheel onafhankelijk. Dat wil zeggen dat wij geen contractuele verplichting hebben om te kiezen voor financiële producten en/of verzekeringen van bepaalde banken of verzekeringsmaatschappijen. Dit stelt ons in staat om periodiek of per dossier, afhankelijk van het product, een selectie te maken van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hierbij werken wij samen met serviceproviders (een soort inkooporganisatie) en/of een groot aantal verzekeringsmaatschappijen. Belangrijk voor onze klanten is dat wij zelf bepalen wie dat zijn. Zodoende kunnen wij de best passende verzekeringen en/of producten in de markt kiezen voor onze klanten. Geheel specifiek op hun situatie.

JURIDISCHE POSITIE

Wij hebben geen enkele verplichting of productie afspraak met een aanbieder. Daarnaast is het voor u van belang te weten dat de aandelen van ons kantoor volledig in handen van de directie zijn. Wij zijn volledig onafhankelijk! Op onze dienstverlening is Nederlands recht van toepassing.

EERLIJK ZAKEN DOEN

Wij komen in aanraking met veel vertrouwelijke gegevens. Om deze reden hebben wij een eed afgelegd, waarin wij verklaren om zorgvuldig met deze gegevens om te gaan en geheim te houden wat in de uitoefening van onze werkzaamheden is toevertrouwd. Daarnaast beloven wij de belangen van u als klant centraal te stellen bij onze werkzaamheden. Tenslotte hebben wij een gedragscode opgesteld waaraan wij ons houden. Wij hechten aan eerlijk zaken doen! Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Indien wij toch per ongeluk een fout maken mag u daar uiteraard nooit de dupe van worden. Hiervoor hebben wij een beroeps-aansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Dit geeft u extra zekerheid.

WAT VERWACHTEN WIJ VAN U?

Om onze dienstverlening optimaal te kunnen uitvoeren heeft u ook diverse verplichtingen. Denk hierbij aan dat u ervoor zorgt dat:

- Wij altijd beschikken over actuele en correcte informatie;
- Wijzigingen binnen uw bedrijf direct worden doorgegeven;
- Omzetwijzigingen, ziekmeldingen e.d. op tijd worden doorgegeven;
- De instructies op de polis(voorwaarden) altijd worden opgevolgd.

VAKBEKWAAMHEID

De kwaliteit van onze dienstverlening is voor een deel gebaseerd op kennis. Daarom wordt hierin continue geïnvesteerd. Naast onze jarenlange ervaring hebben wij ook veel theoretische kennis opgedaan. Zo zijn wij in het bezit van alle relevante diploma's op het gebied van schade, leven, pensioenen en inkomen. Deze kennis houden wij door periodieke opleidingen up-to-date.

BELONING

Voor schade- en collectieve inkomensverzekeringen ontvangen wij van de aanbieder een vergoeding voor de door ons gemaakte kosten. Voor onze andere werkzaamheden brengen wij onze beloning rechtstreeks bij u in rekening. Hierover maken wij voorafgaand aan onze dienstverlening duidelijke afspraken met u.

REACTIETERMIJNEN

Wij streven ernaar binnen volgende termijnen te reageren:

- Op vragen via e-mails en brieven binnen 2 werkdagen;
- Verstrekken van verzekeringsdocumenten binnen 8 werkdagen;
- Bevestigen van schademeldingen binnen 2 werkdagen;
- Schadebehandelingen binnen 5 werkdagen;
- Klachtenbehandelingen binnen 7 werkdagen.

KLACHTEN

Wij doen ons uiterste best voor onze klanten. Maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat u dat direct kenbaar maakt. U kunt dit telefonisch of schriftelijk doen ter attentie van de directie. U ontvangt uiterlijk binnen veertien werkdagen een reactie. Komen wij er samen niet uit, dan kunt u, als u een consument bent, uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening in Den Haag (www.kifid.nl). Dit is een onafhankelijk klachtencollege waarbij wij zijn aangesloten. Het is natuurlijk ook altijd mogelijk om de kwestie voor te leggen aan een rechter.

PRIVACY

Wij hebben technische en organisatorische maatregelen getroffen om ervoor te zorgen dat uw persoonsgegevens bij ons in vertrouwde handen zijn. Op de verwerking van uw persoonsgegevens is ons privacy statement van toepassing. De meest recente versie hiervan vindt u op onze website.